



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA

ALINE MESQUITA ALMEIDA

**UMA ANÁLISE DO USO DO INSTAGRAM PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO
DISTRITO FEDERAL**

BRASÍLIA-DF

2020

ALINE MESQUITA ALMEIDA
Matrícula: 150115831

UMA ANÁLISE DO USO DO INSTAGRAM PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO
DISTRITO FEDERAL

Monografia apresentada como parte das exigências para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília.

Orientadora: Profa. Dra. Simone Bastos Vieira.

BRASÍLIA-DF

2020

Almeida, Aline Mesquita

AA447a

Uma análise do uso do Instagram pelas Bibliotecas Públicas
do Distrito Federal / Aline Mesquita Almeida; orientador Simone Bastos Vieira.

-- Brasília, 2020.

137 p.

Monografia (Graduação - Biblioteconomia) --
Universidade de Brasília, 2020.

1. Bibliotecas Públicas. 2. Instagram. 3. Distrito
Federal. 4. Web referência. I. Vieira, Simone Bastos , orient. II.
Título.



FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: Uma análise do uso do Instagram pelas Bibliotecas Públicas do Distrito Federal.

Autor(a): Aline Mesquita Almeida

Monografia apresentada remotamente em **24 de Setembro de 2020** à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador(a) (FCI/UnB): Simone Bastos Vieira

Membro Interno (FCI/UnB): Dalton Lopes Martins - Membro

Membro Interno(FCI/UnB):Elton Mártires Pinto - Membro

Em 28/09/2020.



Documento assinado eletronicamente por **Elton Mártires Pinto, Usuário Externo**, em 02/10/2020, às 10:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Simone Bastos Vieira, Professor(a) de Magistério Superior da Faculdade de Ciência da Informação**, em 02/10/2020, às 12:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.



Documento assinado eletronicamente por **Dalton Lopes Martins, Professor(a) de Magistério Superior da Faculdade de Ciência da Informação**, em 05/10/2020, às 15:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](#), informando o código verificador **5761654** e o código CRC **CACCD292**.



Referência: Processo nº 23106.093795/2020-61

SEI nº 5761654

Dedico este trabalho a meus pais por todo amor e incentivo, à minha irmã pelo exemplo, aos amigos, a todos que me apoiaram nesta graduação e à minha orientadora por todos os ensinamentos.

AGRADECIMENTOS

À Deus, minha fé me motivou para que eu alcançasse meus objetivos.

Agradeço de todo o meu coração à três pessoas que formam o meu alicerce, toda a minha determinação e dedicação é para que sintam orgulho de mim. Primeiramente à minha mãe, base da família, que com todo o seu amor e carinho sempre acreditou no meu potencial, secundamente à meu pai por todo o seu esforço e amparo, é inestimável o que fez por nós até hoje, e à minha querida irmã por ser a melhor amiga, você é meu exemplo, espero sempre poder contar com você.

À minhas queridas amigas, Geovana, Gabriella e Karol por todo apoio durante essa trajetória e a meus colegas que me acompanharam nessa graduação. À Nayara pela amizade, sempre companheira em aulas, estágios e por compartilhar essa fase do TCC comigo.

Ao Alcemir, por todo o seu carinho e amizade.

Ao meu primeiro estágio na Biblioteca Central da UnB que permitiu a primeira atuação na profissão que eu escolhi seguir.

Ao segundo estágio, no Senado Federal, onde aprendi a melhorar como profissional e conheci as bibliotecárias, Cintia, Carliane e Stella que serão minha inspiração. E, às todas as amizades que fiz nessa jornada, Caroline, Bruna R., Mônica, Bárbara, Maísa, Jaqueline, Bia, Andreza. Vocês fizeram as minhas tardes mais felizes e repleta de lanches.

Ao meu terceiro estágio, na Câmara dos Deputados, que me proporcionou uma experiência surpreendente. Á todos os profissionais da biblioteca por formarem uma equipe unida, isso tornou o trabalho muito agradável. Aos meus colegas de setor pela companhia. E, ao Raphael que foi um chefe querido que me incentivou muito.

E por fim, agradeço à minha querida orientadora, Simone Bastos Vieira, pelos conselhos e ensinamentos que foram fundamentais ao desenvolvimento deste trabalho.

*"Afastete-se do mal e faça o bem,
busque a paz e siga-a."(Pedro 3, 11.)*

RESUMO

O presente trabalho foi realizado com o intuito de analisar o uso do Instagram pelas bibliotecas, para isso, o estudo identificou que das 26 Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, apenas 8 bibliotecas têm um perfil no Instagram. O principal objetivo da pesquisa foi relatar os tipos de informações que são compartilhadas na rede social e observar a interação entre os usuários e as bibliotecas. No desenvolvimento foram levantadas as definições sobre biblioteca, informação digital na web, redes sociais e como as bibliotecas utilizam o serviço de web referência por meio do Instagram. A metodologia utilizada no trabalho foi à realização de um estudo de caso, com características de uma pesquisa descritiva qualitativa. O levantamento dos dados foi realizado no período entre 31 de março de 2020 a 25 de julho de 2020, por meio de dois questionários avaliativos, o primeiro foi enviado para as bibliotecas e o segundo foi formulado para identificar se as Bibliotecas Públicas do Distrito Federal utilizavam os 10 atributos determinados por Alcaraz e Puig (2015). Foi constatado, de acordo com análise das publicações no Instagram que apenas uma biblioteca utiliza 100% os critérios. Aproximadamente 62,5 % das bibliotecas recomendam livros aos leitores ou para exibir as novas aquisições, 50% das bibliotecas divulgam exposições e feiras realizadas em seu espaço, promovem as atividades e eventos culturais realizados na biblioteca, postam imagens históricas da biblioteca e da cidade a qual pertence, realizando treinamentos como: oficinas, cursos ou workshops para a capacitação das novas tecnologias, 25% das bibliotecas apresentam as pessoas que trabalham na biblioteca e os usuários que a visitam, e 62,5% apresentam a biblioteca e seus serviços. A estimativa é que 37,5% promovem o trabalho dos bibliotecários e suas tarefas diárias. Conclui-se que o serviço de web referência se caracteriza como a evolução do atendimento tradicional, além dos usuários que frequentam o espaço físico, a tecnologia proporcionou que os usuários online tenham acesso ao mesmo tipo de serviço e o Instagram é uma nova ferramenta para o bibliotecário desenvolver suas competências.

Palavras-chave: Bibliotecas Públicas, Distrito Federal, Instagram, Web referência.

ABSTRACT

The present work was carried out with the intention of analyzing the use of Instagram by libraries, for this, the study identified that of the 26 Public Libraries in the Federal District, only 8 libraries have an Instagram profile. The main objective of the research was to report the types of information that are shared on the social network and to observe the interaction between users and libraries. In the development, definitions about the library, digital information on the web, social networks and how libraries use the reference web service through Instagram were raised. The methodology used in the work was to conduct a case study, with characteristics of a qualitative descriptive research. The data survey was carried out in the period from March 31, 2020 to July 25, 2020, through two evaluative questionnaires, the first was sent to the libraries and the second was formulated to identify whether the Public Libraries of the Federal District used the 10 attributes determined by Alcaraz and Puig (2015). It was found, according to an analysis of the publications on Instagram, that only one library uses 100% of the criteria. Approximately 62.5% of libraries recommend books to readers or to showcase new acquisitions, 50% of libraries advertise exhibitions and fairs held in their space, promote cultural activities and events held in the library, post historical images of the library and the city to which it belongs, carrying out trainings such as: workshops, courses or workshops for the training of new technologies, 25% of libraries present the people who work in the library and the users who visit it, and 62.5% present the library and its services. It is estimated that 37.5% promote the work of librarians and their daily tasks. It is concluded that the reference web service is characterized as the evolution of traditional service, in addition to users who frequent the physical space, technology has provided online users with access to the same type of service and Instagram is a new tool for the librarian develop your skills.

Palavras-chave: Public Libraries, District Federal, Instagram, Web reference.

LISTA DE FOTOGRAFIAS

Fotografia 1 - Instagram da Biblioteca Pública de Taguatinga.	72
Fotografia 2 - Instagram da Biblioteca Pública de Sobradinho 2.	74
Fotografia 3 - Instagram da Biblioteca Monteiro Lobato.	75
Fotografia 4 - Instagram da Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante.	76
Fotografia 5 - Instagram da Biblioteca Pública de Águas Claras.	79
Fotografia 6 - Instagram da Biblioteca Pública de Ceilândia.....	80
Fotografia 7 - Instagram da Biblioteca Pública de Brasília.	84
Fotografia 8 - Instagram da Biblioteca Nacional de Brasília.	87

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Linha do tempo da Web.....	36
Figura 2 - As redes sociais mais usadas no Brasil.....	52

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Bibliotecas Públicas do Brasil.....	25
Gráfico 2 - Quantidade de publicações em 2019.....	108
Gráfico 3 - Quantidade de publicações em 2020.....	108
Gráfico 4 - Prática 1 de Alcaraz e Puig.	109
Gráfico 5 - Prática 2 de Alcaraz e Puig.	110
Gráfico 6 - Prática 3 de Alcaraz e Puig.	110
Gráfico 7 - - Prática 4 de Alcaraz e Puig.	111
Gráfico 8 - Prática 5 de Puig.....	111
Gráfico 9 - Prática 6 de Alcaraz e Puig.	112
Gráfico 10 - Prática 7 de Puig.....	112
Gráfico 11 - Prática 8 de Alcaraz e Puig.	113
Gráfico 12 - Prática 9 de Alcaraz e Puig.	113
Gráfico 13 - Prática 10 de Alcaraz e Puig.	114

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Bibliotecas Públicas do Distrito Federal.....	29
Quadro 2 - A evolução da Biblioteca 1.0 para a Biblioteca 2.0.....	38
Quadro 3 - Quadro geral que identifica a frequência e o conteúdo das publicações.	71

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ARPANET	— The Advanced Research Projects Agency Network
BN	— Biblioteca Nacional
BNB	— Biblioteca Nacional de Brasília
CEO	— Chief Executive Officer - Diretor executivo
COPOG	— Coleção Popular Geral
DF	— Distrito Federal
FAQ	— Frequently Asked Questions- Questões Frequentemente Perguntadas
HTML	— HyperText Markup Language - Linguagem de Marcação de
Hipertexto	
IGTV	— Instagram TV
IPEA	— Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
OPAC	— Online Public Access Catalogue - Catálogos Online de Acesso
Público	
PLANOR	— Plano Nacional de Recuperação de Obras Raras
RBP	— Rede de Bibliotecas Públicas
WEB	— World Wide Web
SNBP	— Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
SEBRAE	— Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SECEC	— Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Distrito
Federal	
TICS	— Tecnologias de Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	15
2 JUSTIFICATIVA	16
3 PROBLEMA DE PESQUISA	17
4 OBJETIVOS GERAIS	17
4.1 Objetivos específicos.....	17
5 REVISÃO DE LITERATURA	18
5.1 Biblioteca.....	18
5.1.2 Bibliotecas Públicas.....	21
5.1.2.1 Bibliotecas Públicas do Distrito Federal	25
5.2 A informação digital na web	32
5.2.1 Bibliotecas na web.....	36
5.2.2 As competências do bibliotecário de referência na web.....	41
5.3 Redes sociais	47
5.3.1 Instagram	53
5.3.2 Marketing no Instagram.....	57
5.4 As bibliotecas que utilizam o serviço de web referência por meio do Instagram	59
6 METODOLOGIA.....	67
6.1 Tipos de pesquisa	68
6.1.2 Método.....	69
6.1.3 Participantes	69
6.1.4 Instrumentos	69
6.1.5 Coleta de Dados.....	70
6.2 Apresentação dos resultados.....	70

6.2.1 A análise dos perfis no Instagram das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal	71
6.2.2 Biblioteca 1 (Biblioteca Pública de Taguatinga).....	72
6.2.3 Biblioteca 2 (Biblioteca Pública de Sobradinho 2)	74
6.2.5 Biblioteca 4 (Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante).....	76
6.2.6 Biblioteca 5 (Biblioteca Pública de Águas Claras)	79
6.2.7 Biblioteca 6 (Biblioteca Pública de Ceilândia).....	80
6.2.8 Biblioteca 7 (Biblioteca Pública de Brasília)	84
6.2.9 Biblioteca 8 (Biblioteca Nacional de Brasília).....	87
6.3 A análise do observador	105
7. CONCLUSÃO.....	115
REFERÊNCIAS	119
ANEXO A - QUESTIONÁRIO 1	134
Apresentação do primeiro questionário.....	134
ANEXO B - QUESTIONÁRIO 2	137
Apresentação do segundo questionário	137

1 INTRODUÇÃO

“A informação é direito social de todos. É um bem comum que pode e deve ser compartilhado por todos, indistintamente” (TARGINO, 2004, p. 9). Dentro desse contexto, pode-se considerar que a biblioteca desempenha um papel social e cultural, atuando como agente transformador. Antes, os serviços prestados eram centrados em manter o acervo da biblioteca, isto é, preservar a fonte de pesquisa. O que pode ser observado é que há uma mudança no cenário, os bibliotecários estão direcionados a preservar a informação, independente do suporte.

Com os avanços tecnológicos surge à possibilidade de utilizar novas ferramentas para ingressar em um novo espaço, a Web, que revolucionou as relações conectando cada vez mais as pessoas. Por meio das tecnologias, a informação pode ser entregue às pessoas com mais facilidade, para isso, o profissional responsável por tornar possível é o bibliotecário. A biblioteca na web assim como toda biblioteca possui uma missão e público alvo, o bibliotecário é o responsável por identificar as necessidades informacionais dos usuários para assim atendê-los, de maneira mais ágil e com eficiência. O bibliotecário, é aquele que possui o papel de gestor, então busca se adaptar e utilizar de novas ferramentas para que assim a biblioteca desempenhe sua missão. As redes sociais são utilizadas para o compartilhamento de informações e divulgação dos produtos e serviços da biblioteca.

Apresenta-se a seguinte pergunta que guiou essa pesquisa: Como as Bibliotecas Públicas do Distrito Federal utilizam o Instagram? Entende-se, o quanto é importante apontar como as tecnologias foram introduzidas nas unidades de informação, o impacto para as bibliotecas, abordando a descoberta de novas ferramentas que facilitam a interação entre os bibliotecários e usuários. E, que se tornaram imprescindíveis no processo de busca das informações, tornando-os usuários independentes nas suas leituras e pesquisas. O presente trabalho propõe a investigar os perfis das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal no Instagram, como ferramenta para interagir com seus usuários e a partir de uma análise, identificar o conteúdo compartilhado na rede social. Para alcançar o objetivo proposto foi desenvolvida a revisão de literatura e metodologia a fim de direcionar a pesquisa.

Portanto, nos capítulos dessa pesquisa verificam-se primeiramente os conceitos e a história das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, no segundo capítulo é abordado sobre a informação digital na web, levando em conta a Biblioteca na web e as competências dos bibliotecários de referência nesse cenário. O terceiro capítulo discorre sobre as redes sociais e principalmente pelo Instagram. Até chegar em, como as bibliotecas utilizam o serviço de web referência por meio do Instagram. O método escolhido no estudo bibliográfico foi a pesquisa descritiva com abordagem qualitativa. Por fim, são apresentados os objetos de análise e os instrumentos usados para chegar aos resultados da pesquisa.

Nesse contexto, ressalta a importância do papel do gestor bibliotecário e sua busca em aperfeiçoar a qualidade dos serviços prestados aos usuários, e auxiliar para que alcancem a satisfação das necessidades informacionais. Este estudo é uma iniciativa no sentido de analisar as bibliotecas e identificar os desafios e benefícios que o uso do Instagram proporciona. As bibliotecas públicas utilizam as redes sociais como uma ferramenta de estratégia para o marketing, web referência e divulgação dos seus produtos e serviços na web.

Não basta criar perfis nas redes sociais, é preciso monitorá-las para saber o que as pessoas comentam sobre a instituição, o que causa dúvidas, insatisfações, assim como aquilo que está sendo valorizado e disseminado para os demais porque são ferramentas de comunicação (YAMASHITA, CASSARES, VALENCIA, 2012, p. 164). Em virtude do que foi mencionado pelas autoras, além de criar o perfil no Instagram foi analisado como a rede social é atualizada pelos gestores. Também é observado que através das redes sociais é possível divulgar notícias, promover eventos, compartilhar conteúdo informacional.

2 JUSTIFICATIVA

O presente trabalho torna-se relevante em razão do atual cenário que avança na implementação de novas tecnologias nas unidades informacionais, no caso, a utilização as redes sociais nas bibliotecas. O que impulsionou significativamente os produtos e serviços disponibilizados nas bibliotecas, e inicia um processo de adaptação, que impulsionou no uso de redes sociais como complementação nas atividades dos bibliotecários. O projeto tem por foco

representar por meio de uma análise realizada com as Bibliotecas Públicas que estão localizadas no Distrito Federal e possuem perfil no Instagram.

Com o objetivo de atrair atenção para o tema, o trabalho aponta os desafios e conquistas do modelo atual utilizado por essas bibliotecas no Instagram. A pesquisa desenvolvida se reveste de importância pelas contribuições que trará para professores, pesquisadores e estudantes da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Assim, este trabalho analisa para entender e verificar os fatores que levam a motivação de ser um diferencial para que assim as bibliotecas se mantenham atualizadas sobre o uso das redes sociais como web referência.

3 PROBLEMA DE PESQUISA

Como as Bibliotecas Públicas do Distrito Federal utilizam o Instagram?

4 OBJETIVOS GERAIS

Investigar os perfis das Bibliotecas públicas do Distrito Federal no Instagram.

4.1 Objetivos específicos

- Levantar as Bibliotecas Públicas do Distrito Federal que utilizam o Instagram;
- Analisar que tipo de informações as Bibliotecas Públicas do Distrito Federal compartilham no Instagram e identificar o tipo de conteúdo compartilhado no Instagram;
- Observar a frequência de atualização dos perfis e interação com o público.

5 REVISÃO DE LITERATURA

5.1 Biblioteca

Pela etimologia, Biblioteca é uma palavra que vem do grego, *bibliotéke*, e em latim *bibliotheca*, formada por *biblíon* e *théke*. A primeira palavra significa livro, por sua vez, a segunda se refere ao protetor, como uma caixa, cofre ou estante (FONSECA, 1992, p. 48). Ainda segundo o autor, não se sabe ao certo a respeito do surgimento. O autor Milanesi (1983), sugere que a história da biblioteca coincide com a do registro da informação, sendo impossível destacá-la de um conjunto amplo: a história do próprio homem, na medida da produção e do registro informativo. Seguindo a relação histórica, em 2005, Garcia, indica que as primeiras bibliotecas eram verdadeiros labirintos.

Na Idade Antiga uma das bibliotecas mais célebres que já existiu, foi a Biblioteca de Alexandria, que foi instituída por Ptolomeu I, 288 a.C., e organizada sob decisiva influência de Aristóteles, tendo como modelo o clássico *Gymnasium*¹ (CHASSOT, 2002). Sua produção de conhecimento era altamente relevante para a humanidade já que possuía cerca de 30 mil a 700 mil volumes, antes de ser destruída por um incêndio no qual se perdeu grande parte da sua bibliografia e história. Já na época do Império Romano, o Estado e a Igreja eram os detentores das grandes coleções, o que fazia os cristãos serem um dos grandes precursores na preservação de obras literárias (MILANESI, 1983).

E alguns na época trabalhavam como bibliotecários por serem os responsáveis por preservar os documentos. Para Siqueira (2010), os principais bibliotecários na época foram os religiosos responsáveis pela produção bibliográfica, ordenação, armazenamento e guarda de livros. E no livro “O nome da Rosa”, um romance histórico que tem relata uma biblioteca localizada no mosteiro beneditino na Itália, o autor Umberto Eco menciona que: “Só o bibliotecário recebeu o seu segredo do bibliotecário que o precedeu, e comunica-o, ainda em

¹ *Gymnasium* é o antigo Lyceum, que foi usado como um local para discussão filosófica antes da escola de Aristóteles ser fundada lá. Sócrates, Protágoras e Prodicus de Quios viajaram para o Liceu durante o século V aC para ensinar, debater e discutir suas descobertas.

vida, ao bibliotecário ajudante, de modo que a morte não o surpreenda privando a comunidade daquele saber. E os lábios de ambos estão selados pelo segredo.” (ECO, 1983, p. 53-54).

E, apesar do objetivo da biblioteca ser a princípio ligado à preservação da informação, ser um espaço de leitura, há autores defendem que o objetivo não se limita somente a isso. Um dos conceitos que trazem essa oposição é a de Fonseca (1992 p. 50), que propõe a biblioteca menos como “coleção de livros e outros documentos, devidamente classificados e catalogados” e compete ao bibliotecário orientar aos usuários, fornecendo-lhes a informação do interesse de cada um. Com isso, é cabível colocar o bibliotecário como um profissional mediador que tenta descobrir o que outra pessoa quer saber, quando o último não pode descrever sua necessidade com precisão (TAYLOR, 1968).

Para Cesarino (2007) "bibliotecas são instituições muito antigas que sobrevivem há anos, adaptando-se às diversas mudanças políticas, sociais e tecnológicas. Essa sobrevivência, por si só, já é suficiente para provar que cabe à biblioteca uma função muito importante na sociedade". Há várias categorias de bibliotecas, elas podem ser divididas em: escolares, universitárias, especializadas, nacionais, públicas, entre outras. De acordo, com o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), esses são os tipos de bibliotecas e seus respectivos objetivos:

- I. Biblioteca Pública: seu objetivo principal é atender a comunidade em que está localizada, portanto seu acervo deve ser completo e entre os seus serviços, está atender os diferentes interesses de leitura e informação, seu papel é colaborar para ampliar o acesso à informação, à leitura e ao livro, de forma gratuita.
- II. Biblioteca Pública Temática: são bibliotecas públicas no qual seus acervos são especializados e, ou que oferecem serviços especializados um público em específico e, esse é o caso da Biblioteca Pública Infantil e Biblioteca Pública Especial.
- III. Biblioteca Comunitária: é criada e mantida pela comunidade local, não possui vínculo com o Estado.
- IV. Ponto de Leitura: são locais criados em comunidades, fábricas, hospitais, presídios e instituições em geral e sua intenção é o incentivo à leitura e acesso aos livros.

- V. Biblioteca Escolar: atende aos interesses de leitura e informação da sua comunidade e trabalha em consonância com o projeto pedagógico da escola na qual está inserida. Seus serviços dão suporte para alunos, professores e funcionários das unidades de ensino.
- VI. Biblioteca Universitária: apoia as atividades de ensino, pesquisa e extensão por meio de seu acervo e dos seus serviços. Seu público é composto por: alunos, professores, pesquisadores e comunidade acadêmica em geral, vinculados a uma unidade de ensino superior.
- VII. Biblioteca Especializada: voltada a uma área específica de conhecimento. Pode ser vinculada a uma instituição pública ou privada.
- VIII. Biblioteca/Centro de Referência: bibliotecas que tem o objetivo de levar acesso, disseminação, produção e utilização da informação para um determinado público.
- IX. Biblioteca Nacional: é aquela que reúne e preserva toda a produção bibliográfica do país. Em cada país existe uma Biblioteca Nacional.

A Biblioteca Nacional é sinônima de memória da cultura de um país em outro sentido é um museu de toda a sua produção bibliográfica, nos mais diversos campos culturais, através da sua história.(CARVALHO, 1994, p. 23) A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), organização sem fins lucrativos que coopera para a preservação dos patrimônios culturais e históricos, considera a Biblioteca Nacional do Brasil uma das dez maiores bibliotecas nacionais do mundo, e é também a maior da América Latina.

No ano de 1808, D. João VI se mudou com sua corte para o Rio de Janeiro que até então era a capital do Brasil, em sua vinda a Real Biblioteca foi instalada com cerca de 60 mil peças, entre livros, manuscritos, mapas, estampas, moedas e medalhas. Frei Gregório José Viegas e padre Joaquim Dâmaso, foram nomeados como responsáveis pela preservação da biblioteca. Em 29 de outubro de 1810 foi determinados que estudiosos pudessem utilizar o espaço. Várias doações foram feitas e obras foram adquiridas com o passar dos anos. Em seu espaço foi inaugurado o primeiro Curso de Biblioteconomia, em 1915. Atualmente, a biblioteca possui seu acervo digital e digitalização de acervos e acesso a obras e serviços via Internet, o serviço foi

nomeado como Biblioteca Nacional Digital (BNDigital) e é referência para os países da América Latina (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2020).

Além das categorias, há outros dois conceitos que são iminentes e são denominadas em: as bibliotecas tradicionais e as digitais. A biblioteca tradicional é aquela que possui em seu acervo sua estrutura bibliográfica, documentos em seu espaço físico. A biblioteca digital por outro lado, segundo Cunha (2008) “combina a estrutura e a coleta de informação, tradicionalmente usada por bibliotecas e arquivos, com o uso da representação digital tornada possível pela informática”. Desse modo, a Biblioteca digital que surgiu através do serviço da internet permitiu um novo espaço de atuação.

Sayão (2009) afirma que a biblioteca digital é uma entidade que possui e oferece acesso à informação, de formas diversas, mas também, possui os processo e serviços das bibliotecas tradicionais, ainda que adaptados à sua realidade. Ou seja, pode ser considerada como uma solução integrada de gestão de ativos combina as disciplinas de gerenciamento de recursos e de serviços da biblioteca digital em uma única arquitetura baseada na WEB, repositório e console, ajudando a unir departamentos e processos diferentes (PALETTA, 2019).

5.1.2 Bibliotecas Públicas

A Biblioteca é uma instituição que tem como objetivo levar informação às pessoas, por isso disponibiliza em seu espaço e acervo, materiais, tais como, livros, revistas, equipamento de multimídia, documentos, entre outros. De acordo com Milanesi (1997) a biblioteca é a mais antiga e frequente instituição associada à cultura. Desde que o homem passou a registrar conhecimento ela existiu, colecionando e ordenando tabuinhas de argila, papiros, pergaminhos e papéis impressos.

Para Gomes (1981, p. 8), a biblioteca é uma agência social de natureza complexa. Criada por uma instituição para servir-lhe de instrumento de ação, e moldada pelos padrões da estrutura social. A Biblioteca Pública, como nome já sugere é um tipo de biblioteca que está aberta em prol da comunidade a qual pertence, visando o acesso a todos e seu intuito não é apenas ser um espaço de leitura, estudo, mas também para atender as necessidades informacionais do seu público. O

manual, “Biblioteca Pública: princípios e diretrizes”, lançado em 2010 pela Biblioteca Nacional, apontado o surgimento da biblioteca pública na segunda metade do século XIX, nos Estados Unidos e na Inglaterra, tendo o ano de 1850 como marco histórico desse fato. O conceito de biblioteca pública, segundo a Fundação Biblioteca Nacional, baseia-se na igualdade de acesso para todos, sem restrição de idade, raça, sexo, status social etc. e na disponibilização à comunidade de todo tipo de conhecimento (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2010).

A Biblioteca Pública é um conjunto de direitos e deveres do indivíduo no contexto da sociedade, os quais serão implementados através da disponibilização e acesso à informação, pois a informação é o elemento que provoca transformação nas estruturas. É importante ressaltar os desafios enfrentados pelas bibliotecas públicas no desempenho de seu papel no âmbito de uma da sociedade da informação (ARRUDA, 2000). E “representa, para a maioria da população brasileira e no âmbito das políticas públicas para a democratização do acesso à leitura no país” (FARIAS, 2014, p. 242). No *Manifesto da IFLA/UNESCO sobre Bibliotecas Públicas* é conceituada como o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os géneros. Seguindo esse contexto, as missões-chave da biblioteca pública são:

1. Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
 2. Apoiar a educação individual e a autoformação, assim como a educação formal a todos os níveis;
 3. Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;
 4. Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;
 5. Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
 6. Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espectáculo;
 7. Fomentar o diálogo inter-cultural e a diversidade cultural;
 8. Apoiar a tradição oral;
 9. Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;
 10. Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
 11. Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
 12. Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e actividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.
- (IFLA/UNESCO, 1994, n.p.)

A primeira biblioteca pública criada no Brasil na cidade de Salvador, Bahia, em 1811. (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2010) Desde então, essas bibliotecas são instituições que representam um espaço sociocultural e são mantidas pelo governo estadual e municipal. É garantido na Legislação do país, assim como está na Constituição da República Federativa do

Brasil de 1988 (CF/1988), o Art. 5º informa: todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: (...) XIV - é assegurado a todos o acesso à informação (Brasil, 1988). “As bibliotecas públicas são a garantia de acesso a livros e outros materiais de leitura, em suportes físicos e eletrônicos, para crianças e jovens em idade escolar, mas também para adultos que nunca fizeram ou já não fazem mais parte do sistema de educação formal” (FARIAS, 2014, p. 242). Portanto, a biblioteca tem um papel fundamental a ser colocado em prática.

A biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os gêneros. Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes (...). Todos os grupos etários devem encontrar documentos adequados às suas necessidades. As coleções e serviços devem incluir todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriadas assim como fundos tradicionais. É essencial que sejam de elevada qualidade e adequadas às necessidades e condições locais. As coleções devem refletir as tendências atuais e a evolução da sociedade, bem como a memória da humanidade e o produto da sua imaginação. As coleções e os serviços devem ser isentos de qualquer forma de censura ideológica, política ou religiosa e de pressões comerciais (IFLA/UNESCO, 1994, p. 2).

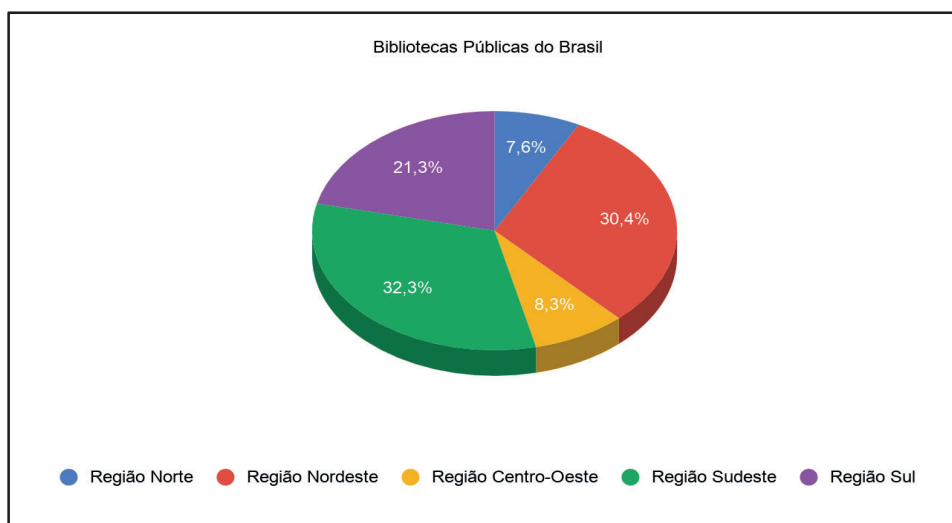
O Depósito Legal, instituído pelo Presidente da República Afonso Augusto Moreira Pena, em 1907, o Decreto de Contribuição Legal, obriga o envio à Biblioteca de um exemplar de todas as publicações produzidas em território nacional. Por qualquer meio ou processo para a Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro, o objetivo dessa obrigação legal é à preservação e formação da Coleção Memória Nacional. A BN é o órgão responsável pela execução da política governamental de captação, guarda preservação e difusão da produção intelectual do País. Com mais de 200 anos de história, é a mais antiga instituição cultural brasileira (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2020) A legislação está até hoje em vigor, sob a forma da Lei nº 10.994 de 14 de dezembro de 2004. E, segundo as Leis N. 10.994, de 14/12/2004 e 12.192, de 14/01/2010.

Atribuir às bibliotecas em sistemas, segundo Miranda (1979, p. 234) “amplia a capacidade de seus serviços, facilitando o acesso à informação, barateando os seus custos, racionalizando

suas tarefas e disciplinando o seu uso para um público mais amplo”. O SNBP atua no levantamento de dados das bibliotecas públicas de todo o Brasil. O Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), sua gestão tem por missão: “o diálogo, a transparência, a responsabilidade e o estímulo ao controle social, dentro de um modelo de gestão integrado com as Coordenações dos Sistemas Estaduais de Bibliotecas Públicas” (SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, 2020, on-line).

O Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), instituído na Fundação Biblioteca Nacional (FBN) pelo Decreto Presidencial nº 520 de 13 de maio de 1992, objetivo principal o fortalecimento das bibliotecas públicas do País. O SNBP assume como pressuposto básico para o desenvolvimento de suas ações a função social da biblioteca pública. Essa Instituição Cultural ao assumir este papel na comunidade possibilita a construção de uma sociedade verdadeiramente democrática e a formação de uma consciência crítica do indivíduo levando-o ao exercício pleno da cidadania (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2010, on-line).

Em 2015, o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas realizou uma pesquisa para monitorar os equipamentos culturais do país, e seu objetivo é contribuir ao desenvolvimento de políticas culturais nacionais, em específico, as bibliotecas. O levantamento de dados foi produzido através do Projeto Mais Bibliotecas Públicas. De acordo com os dados adquiridos pelo Sistema Nacional de Biblioteca Pública, o Brasil possui o total de 6057 Bibliotecas Públicas em seu território e estão divididas em: 462 na Região Norte, 1844 na Região Nordeste, 501 na Região Centro-Oeste, 1957 na Região Sudeste, 1293 na Região Sul. Cerca de um terço das bibliotecas está concentrado na região Sudeste. Gráfico representando a quantidade de biblioteca que existem no Brasil em porcentagem:

Gráfico 1 - Bibliotecas Públicas do Brasil.

Fonte: Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas².

Em 2019, a Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários (FEBAB) publicou um manifesto no último dia da programação do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (CBBD) em Vitória, Espírito Santo. O documento apontou que o país não possui bibliotecas em número suficiente, com serviços de qualidade, para atender as demandas de informação e leitura da população. E que a dificuldade das bibliotecas públicas brasileiras seria pelo fato de que o país não avançou na formalização de marcos legais para a constituição e manutenção de equipamentos. A solução seria o auxílio da legislação, para implantar parâmetros na sua criação e funcionamento das bibliotecas, e garantir investimentos financeiros para a manutenção.

5.1.2.1 Bibliotecas Públicas do Distrito Federal

Com a mudança da capital do Brasil para Brasília, proposta feita por Juscelino Kubitschek e projeto urbanístico arquitetado por Lúcio Costa e Oscar Niemeyer, houve primeira tentativa de mudar a Biblioteca Nacional para o Distrito Federal, o então Primeiro Ministro Tancredo Neves determinou junto ao Ministério da Educação e Cultura, no Decreto Nº 927-A, de 27 de abril de 1962. O projeto não foi executado com sucesso, e a mudança da Biblioteca Nacional do Rio de

² Disponível em: <http://snbp.cultura.gov.br/bibliotecaspublicas>.

Janeiro não foi realizada, mas a ideia de ter uma biblioteca nacional na capital foi mantida e desenvolvida alguns anos depois, “Brasília esperou mais de quatro décadas para ter a sua Biblioteca Nacional construída” (MIRANDA, 2004,on-line).

A Biblioteca Nacional de Brasília ou Biblioteca Nacional Leonel de Moura Brizola, é localizada no Eixo Monumental. Após 40 anos sendo idealizada, a biblioteca foi erguida entre 2005 e 2006, junto ao Museu Nacional, compondo o Complexo Cultural da República. A biblioteca foi entregue à população no final de 2006, mas não estava oferecendo condições para uso, após a realização do planejamento e instalação da estrutura adequada ao funcionamento que só ocorreu depois de dois anos, o prédio foi inaugurado em 2008. E, foi criada a Comissão Intergovernamental do Conjunto Cultural da República por meio de um decreto (BIBLIOTECA NACIONAL DE BRASÍLIA, 2020).

Para Silva e Souza (2012, p. 40) “a biblioteca no Distrito Federal é um dos serviços culturais mais utilizados pela população, sobretudo, por estudantes da educação básica, dos níveis de ensino fundamental e médio, além de estudantes que se dedicam para provas e concursos públicos”. A Rede de Bibliotecas Públicas foi criada a partir do Decreto nº 17.684, de 1996, institui a Rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, e dá outras providências. O Governador do Distrito Federal, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 100, inciso XXVI, da Lei Orgânica do Distrito Federal:

Art. 1º - Fica instituída a Rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal.
Parágrafo único - A Rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal será composta por todas as bibliotecas públicas das Regiões Administrativas do Distrito Federal, pela Biblioteca Pública de Brasília, pertencente à Secretaria de Cultura e Esporte do Distrito Federal, e de outras que vierem a se integrar na rede, mediante convênios. Art. 2º - As bibliotecas integrantes da Rede subordinar-se-ão, técnica e operacionalmente, à Secretaria de Cultura e Esporte, por meio da Coordenadoria do Programa de Bibliotecas.

Art. 3º - A estrutura administrativa necessária ao funcionamento das bibliotecas é da responsabilidade do órgão a que se vincula, cabendo-lhe, também, o suporte financeiro da unidade vinculada.

Art. 4º - A Rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal será implantada com os seguintes objetivos:

I - democratizar o acesso às informações, à cultura e à educação;

II - assegurar assistência técnica e a dinamização das bibliotecas públicas, visando adequá-las às necessidades da comunidade;

III - propiciar a realização de parcerias, com vistas à criação dos serviços inerentes às bibliotecas públicas; IV - ensejar a realização de programas de capacitação de recursos humanos, destinados às bibliotecas integrantes da rede;

V - incentivar e apoiar os serviços de extensão das bibliotecas integrantes da Rede; VI - estimular a expansão e a integração dos serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas; VII - favorecer a ação das bibliotecas públicas, para que atuem como elementos catalisadores da promoção do Livro e da Leitura Popular;

VIII - apoiar a atuação das bibliotecas públicas junto às comunidades, no sentido de incrementar a produção cultural das populações locais. Art. 5º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

A BNB é responsável pelas ações que beneficiam o Sistema de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, esse sistema é coordenado atualmente pela Secretaria de Cultura e Economia Criativa do Distrito Federal. A Gerência do Sistema de Bibliotecas é responsável por dar suporte técnico e operacional às 26 bibliotecas públicas do Distrito Federal e por administrar o programa de extensão bibliotecária Mala do Livro. No site da BNB, o usuário tem acesso à jogos educativos, documentos e bases de dados de pesquisas (SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA DO DISTRITO DE FEDERAL, 2020).

Grande parte dos acervos das bibliotecas públicas do Distrito Federal é adquirida através de doações, em uma pesquisa foram levantados dados que o Sistema possui um acervo formado por mais de 500 mil exemplares. Foi registrado em 2015 que a Biblioteca Pública da Ceilândia tinha o maior acervo com cerca de 90.000 exemplares, seguido pelas bibliotecas de Taguatinga, 512 Sul, Sobradinho e Gama.(FREITAS, NUNES e CAVALCANTE, 2015) A Biblioteca Pública de Ceilândia é considerada a maior do Distrito Federal e em seu espaço chega a receber aproximadamente uma média de 600 estudantes ao dia e são 14 mil leitores cadastrados. Estudo feito em 2017 indica que “diferente das outras bibliotecas, a maioria dos estudantes é formada por alunos da rede pública e apenas 10% dos que procuram o lugar são estudantes para concurso” (CRUZ, 2017).

Em 2017, a Lei orgânica da cultura definiu a Biblioteca Nacional de Brasília como coordenadora das bibliotecas públicas. Pegou de surpresa, por que não estava preparada para

organizar todo o sistema, a diretoria de bibliotecas. Atualmente, a BNB tem como sua missão: “desempenhar e enfatizar as funções de acesso e atendimento ao público usuário, principalmente as camadas menos favorecidas da população, por meio de ações que beneficiam o Sistema de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal”, conforme descrito em sua página oficial da internet (FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL, 2020, on-line).

Dentre os desafios da Biblioteca Nacional está: implantar o sistema KOHA, padronizar as políticas das bibliotecas públicas, fomentar programas culturais, ofertar produtos e serviços educacionais e culturais. Em 2018, o KOHA, programa que integra as Bibliotecas permitindo serviços como catálogo coletivo unificado, busca personalizada, serviço de referência online, foi instalado e o treinamento da primeira turma de profissionais contemplados com curso sobre o Sistema Integrado de Gestão de Biblioteca. Oferecido pela Diretoria do Sistema de Bibliotecas Públicas (DSBP), em parceria com o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), o curso visava informatizar as bibliotecas públicas do DF, tecnicamente subordinadas à Secretaria de Cultura do DF (SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA, 2020).

De acordo com o site da Biblioteca Nacional de Brasília, em 2019, o espaço era composto por um corredor digital: em suas paredes eram projetadas informações em texto, imagem e vídeos. Projetado para exercer função de mediação entre a biblioteca e o mundo exterior, apresentando um histórico das bibliotecas nacionais de língua portuguesa em Portugal e no Brasil. Espaço Clic: possuía 51 computadores ligados à internet, destinados à inclusão Digital de jovens e adultos. Espaço infantil: que oferece atividades educacionais e recreativas para as crianças. A identidade da biblioteca foi consolidada nesse período sem uma definição concreta. As obras da BNB fazem parte da Coleção Popular Geral (COPOG) e estão disponíveis para a consulta e empréstimo, mediante cadastro. São cerca de 40 mil exemplares que contemplam várias áreas do conhecimento.

O Governo Federal disponibiliza as informações da Biblioteca Nacional de Brasília, e segundo suas informações o local possui: 26 bibliotecários, servidores pela Administração Pública do GDF e 19 técnicos capacitados. Os profissionais são encarregados pela organização, tratamento e disseminação da informação da BNB. A Biblioteca possui um espaço reservado à

leitura e o lazer dos usuários, e também ambiente reservado aos estudos. Em seu recinto há apresentação de algumas exposições e eventos, além da ministração de minicursos e palestras.

Além disso, a biblioteca oferece as aulas de idioma, tais como: espanhol, francês, inglês e japonês, que são ministradas por voluntários. Além das propostas de eventos culturais como a realização de um forró comunitário realizado no local. Todas as atividades são abertas à comunidade e são gratuitas. O Programa Mala do Livro, é descrito como um programa da Diretoria do Sistema de Bibliotecas Públicas do DF (SBPDF) que amplia as possibilidades de acesso à leitura com a utilização de mini bibliotecas instaladas em residência para empréstimo de livros. Permite que seus usuários possam efetivar o empréstimo ou consultar localmente o acervo que a Mala do Livro dispõe.

O Sistema de bibliotecas implementou a biblioteca Braille Dorina Nowill, uma biblioteca que é voltada ao público com necessidades especiais e seu acervo de 3.000 publicações que além de incluir livros em braille e obras gravadas, em seu espaço são realizadas oficinas de aprendizagem em Braille e ministrados alguns cursos. Em agosto de 2006, o Plano Nacional do Livro e Leitura (PNLL) foi instituído pelo Governo Federal, por meio do Ministério da Cultura e Ministério da Educação, trata-se de diretrizes básicas para disseminar o acesso ao livro, incentivo à leitura e aumentar a cadeia produtiva do livro (SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS, 2020).

O Distrito Federal possui o total de 26 bibliotecas públicas em todo o território, informações segundo a Rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal (RBP). As bibliotecas das regiões administrativas são de responsabilidade das Administrações Regionais. Abaixo estão tabeladas as informações de cada uma e seus respectivos vínculos:

Quadro 1 - Bibliotecas Públicas do Distrito Federal.

Nome da Biblioteca	Região	Vínculo	Endereço	Contato
Biblioteca Nacional de Brasília	Brasília	Secretaria de Cultura	Setor Cultural Sul Lote 2 Edifício Biblioteca da Nacional	3325-6257

Biblioteca de Artes Ethel de Oliveira Dornas	Brasília	Secretaria de Cultura	CRS 508 Bloco A Loja 72	
Biblioteca Pública de Brasília	Asa Sul	Secretaria de Cultura	EQS 312 / 313	3245-5022
Biblioteca Pública de Águas Claras	Águas Claras	Distrital	Rua Ipê Amarelo Lote 01	3383-8959
Biblioteca Braille "Dorina Nowill"	Taguatinga Norte	Distrital	CNB 1 Área Especial 01	3901-3549
Biblioteca Pública de Brazlândia	Brazlândia	Distrital	Área Especial 4 Veredinha – Antiga Revenda ao lado da EMATER	3479-2406
Biblioteca Pública da Candangolândia	Candangolândia	Distrital	Rua dos Transportes – Área Especial nº 01	3301-2686
Biblioteca Pública da Ceilândia - Carlos Drummond de Andrade	Ceilândia	Distrital	QNN 13 Módulo B Área Especial	3372-3150
Biblioteca Pública do Cruzeiro	Cruzeiro	Distrital	Centro Cultural Rubem Valentim – Área Especial Quadra 03	3345-0634
Biblioteca Pública do Gama	Gama	Distrital	Praça 01 AE S/N Setor Leste	3274-1196
Biblioteca Pública do Guará	Guará	Distrital	Área Especial do CAVE Casa da Cultura	3383-7278
Biblioteca Pública do Itapoã	Itapoã	Distrital	Quadra 61 área especial	3369-9400
Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante	Núcleo Bandeirante	Distrital	Praça Padre Roque 3ª Avenida	3486-1623
Biblioteca Pública do Paranoá	Paranoá	Distrital	Quadra 5, Conj. 3 AE “D” – Antigo Fórum	3369-3350
Biblioteca Pública de Planaltina	Planaltina	Distrital	Rua João Quirino Quadra 40 Lote 1/3 Antiga Prefeitura Velha	3388-4642
Biblioteca Pública do Recanto das Emas - 805	Recanto das Emas	Distrital	Quadra 805 AE	
Biblioteca Pública do Recanto das Emas - Lúcio Costa	Recanto das Emas	Distrital	Quadra 302 Lote 06 Avenida Recanto das Emas	3332-3179
Biblioteca Pública do Riacho Fundo I	Riacho Fundo I	Distrital	Área Central 03 Lote 05	3399-4088
Biblioteca Pública do Riacho Fundo II	Riacho Fundo II	Distrital	QN 15 Área Especial Galpão Comunitário	3434-3457

Biblioteca Pública da Santa Maria Norte	Santa Maria Norte	Distrital	EQ 215/315 Lote A (ao lado do CAIC)	3394-1264
Biblioteca Pública da Santa Maria Sul	Santa Maria Sul	Distrital	AE 204 – Salão Comunitário	3393-9067
Biblioteca Pública de São Sebastião	São Sebastião	Distrital	Quadra 101 Área Especial – Residencial Oeste	3335-9036
Biblioteca Pública de Sobradinho I	Sobradinho I	Distrital	Área Reservada 05 Quadra 08	3387-0428
Biblioteca Pública de Sobradinho II	Sobradinho II	Distrital	Quadra AE 13 Ao lado da Universal	3483-3151
Biblioteca Pública de Samambaia	Samambaia	Distrital	S 407/409 AE Ao lado do DF Digital	3459-4983
Biblioteca Pública de Taguatinga - Machado de Assis	Taguatinga	Distrital	CNB 01 Área Especial	3351-3134

Fonte: Site da Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa - SECEC³.

No Jornal Congresso em foco, foram apontados alguns desafios enfrentados pelas bibliotecas no Distrito Federal, e foi constatado que com base nas estatísticas da Gerência do Sistema de Bibliotecas da Secretaria de Cultura, no ano de 2010, um total de 328.573 pessoas passou por uma das bibliotecas integrantes da rede. O estudo Panorâmico da Rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, realizado em 2017 pela jornalista Thaynara Melo apontou que apenas 17% das bibliotecas públicas da rede possuíam bibliotecários e que 10% das bibliotecas do DF têm sistema de catalogação e empréstimo virtual, via de consequência, a maioria das bibliotecas não possui o registro do tamanho do seu acervo.

As bibliotecas têm 17.416 livros por biblioteca. A falta de sistema virtual também dificulta a possibilidade de permuta interbibliotecas que é feita em apenas 5% das bibliotecas do sistema. E por fim, declarou que as “atividades como pesquisa guiada, política de aquisição e metodologia de conservação e restauração são ausentes em todo o território. Já a orientação e normatização bibliográfica são oferecidas apenas por 32% das bibliotecas públicas” (MELO, 2019).

Também Chrystian Brayner escreveu para a Carta Capital, na Biblio - cultura informacional, sobre a situação das bibliotecas públicas do DF, afirmando que as bibliotecas

³ Disponível em: <http://www.cultura.df.gov.br/bibliotecas>.

vinculadas às regiões administrativas, não possuem sede própria, funcionando, na maioria das vezes, em espaços cedidos e inadequados e que os servidores que atuam não pertencem ao quadro efetivo do GDF, o que contribui para a alta rotatividade de pessoal, afetando a continuidade dos serviços prestados e a capacitação desse pessoal. Apesar das dificuldades, o autor ressalta que a gestão adotada pelas bibliotecas de Ceilândia e Taguatinga têm bons resultados. E, para funcionar essa estratégia, é necessário o apoio da Administração Regional e as pastas da Educação e da Cultura (BRAYNER, 2019).

5.2 A informação digital na web

A internet é uma rede mundial de computadores interligados através da conexão que conseguem transportar dados entre si, através de um cabeamento subterrâneo, satélite ou rede wireless, efetivando a comunicação entre as pessoas. A primeira rede de computadores foi denominada ARPANET, a princípio era voltada aos interesses militares surgiu no intuito de servir aos Estados Unidos e União Soviética na época da Guerra Fria (PINHO, 2003). A internet é um dos marcos mais importante desenvolvido pela humanidade. Essa revolução permitiu às pessoas terem informações nos mais distantes pontos do mundo.

Uma nova forma de criar, gerenciar e distribuir informações. Além de disponibilizar a interação entre as pessoas através de troca de mensagens, transferência de arquivos e pesquisas. A internet possibilitou o surgimento de uma nova tecnologia de informação e comunicação, a World Wide Web ou Web que foi implantada por Tim Berners-Lee em 1989 descrevendo-a como um protocolo de hipertextos. Segundo O'Reilly (2005) a web é o serviço que disseminou a internet pelo mundo. Ainda com poucos usuários, páginas em construção, um dos marcos dessa primeira fase foi o envio do primeiro email, em 1969. Dentre os principais serviços da primeira geração da web, destaca-se o HTML (Hyper Text Markup Language), internet explorer.

Com a evolução da web e a sua popularização os novos serviços como blogs, wikis e redes sociais foram inseridos no mundo virtual e então começou a ser discutida essa passagem para uma nova fase. O termo web 2.0 foi discutido pela primeira vez em uma Conferência e foi definida como um espaço dinâmico e interativo, diferente da Web 1.0. Agora os usuários criam conteúdos e compartilham em seus blogs e chats. A Web 2.0 é “um conjunto de princípios e

práticas que unem um verdadeiro sistema solar de sites que demonstram alguns ou todos esses princípios, a uma distância variável desse núcleo.” (O'REILLY, 2005) E foi constatado que:

Dale Dougherty, pioneiro da Web e vice-presidente da O'Reilly, notou que, ao contrário de haver explodido, a Web estava mais importante do que nunca, apresentando instigantes aplicações novas e sites eclodindo com surpreendente regularidade. E, o que é melhor, parecia que as companhias que haviam sobrevivido ao colapso tinham algo em comum. Será que o colapso pontocom marcou uma espécie de virada que deu sentido a uma convocação do tipo “Web 2.0”? (O'REILLY, 2005, p. 1).

Entre outras, a regra mais importante é desenvolver aplicativos que aproveitem os efeitos da rede para se tornarem melhores quanto mais são usados pelas pessoas, aproveitando a inteligência coletiva (O'Reilly, 2005). A web 2.0 pode ser considerada uma plataforma que comunica e partilha conteúdos e serviços, rede integrada, onde os conteúdos postados encontram seu espaço na rede e são divulgados representando um novo paradigma onde a colaboração ganha força suficiente para concorrer com os meios tradicionais de geração de conteúdo. (FERREIRA; BASTOS, 2006)

Coutinho e Bottentuit Júnior (2007, p. 199) explicam que “a Web 1.0 era bastante onerosa para os seus usuários, a maioria dos serviços eram pagos e controlados através de licenças”, e apontam as diferenças entre a Web 1.0 e a Web 2.0. Essa nova era originou do aumento no número de pessoas que acessam a plataforma modificou e utilizam a internet. Seguindo o contexto, o protagonismo passou a ser dos usuários, “criar, participar e compartilhar as páginas na rede, a interação é o novo lema da web e os sites estão cada vez mais participativos, deixando que a opinião do usuário decida o rumo a ser tomada pelos administradores” (JESUS e CUNHA, 2012, p. 113).

“A denominação que separa a primeira e a segundas versões da Web não é um consenso entre especialistas da área, pois o que existe é uma evolução tecnológica e uma adaptação às necessidades e desejos dos usuários da mesma plataforma” (YAMASHITA, CASSARES, VALENCIA, 2012, p. 162). Dentre as principais ferramentas da web 2.0 está o: *Blog ou blogue* consiste em uma plataforma na qual são permitidas publicações de artigos e postagens, “constituídas por imagens e/ou textos normalmente de pequenas dimensões (muitas vezes incluindo links para sites de interesse e/ou comentários e pensamentos pessoais do autor) e

apresentadas de forma cronológica, sendo as mensagens mais recentes normalmente apresentadas em primeiro lugar” (GOMES, 2005, p.311). Seu formato remete a um diário virtual, mas seu uso não necessariamente é apenas para informações pessoais, há empresas, instituições que utilizam para a divulgação para seus clientes.

Outras ferramentas são as *Wikis* que são sites mantidos pelos seus usuários, neles são permitidas a criação de conteúdo e atualização realizada voluntariamente. A wiki mais conhecido é o wikipédia, mas se engana quem pensa que é o único. Garcia (2009 p. 44) ressalta que entre as vantagens de usar os wikis está a “fácil publicação e utilização, a característica de estoque informacional, agregar valor ao trabalho, pois possibilita a rápida distribuição da informação por sua característica aberta passível”.

Redes sociais adquiriram sucesso entre os internautas pela capacidade de aprimorar as relações e interações pela web, conectando as pessoas do mundo inteiro. Tomaél e Marteleto (2006), consideram que as redes sociais são ligações formadas por pessoas, organizações sociais e corporações com interesses em comum ou por amizade para a interação e o compartilhamento de informações ou conteúdos e constroem e reconstroem a estrutura social.

E a Tagging ou folksonomia, termo criado em 2004 por Thomas Vander Wal, foi uma maneira revolucionária de indexar conteúdo na web, e é atribuída pelo uso das tags ou etiquetas. Para Vander Wal (2007) é um resultado da etiquetagem livre e pessoal de informações e objetos para a recuperação dele próprio. A etiquetagem é feita em um ambiente social. “A Folksonomia é criada do ato de etiquetar pela pessoa consumidora da informação” e tem o objetivo de organizar e caracterizar conteúdos semelhantes. Catarino e Baptista (2007, p.3) explicam que:

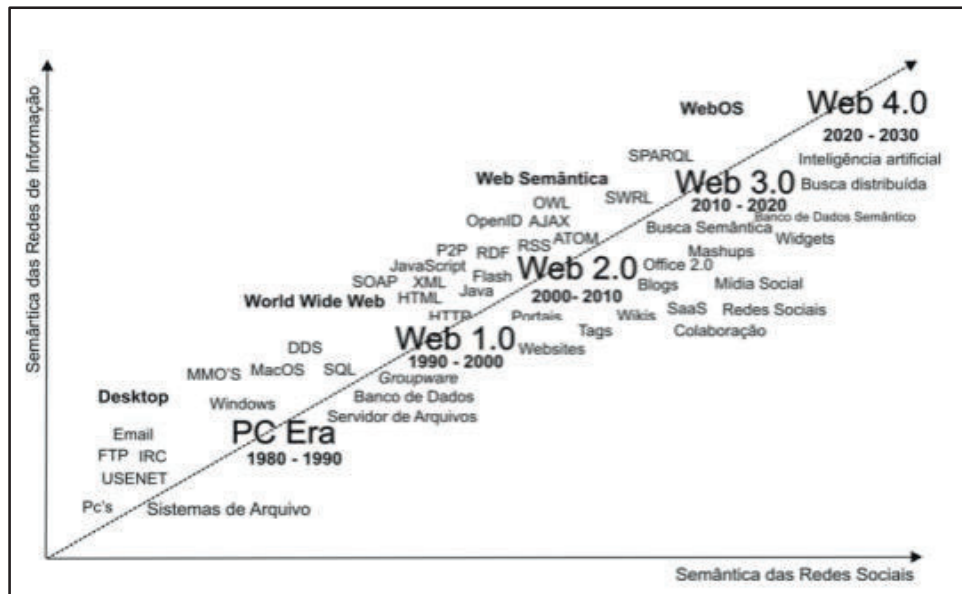
- 1) é resultado de uma indexação livre do próprio usuário do recurso;
- 2) objetiva a recuperação a posteriori da informação;
- 3) É desenvolvida num ambiente aberto que possibilita o compartilhamento e, até, em alguns casos, a sua construção conjunta. Sucintamente, pode-se dizer que as ferramentas de folksonomia permitem que usuários da Web indexem os recursos a partir da atribuição de etiquetas para seu armazenamento, organização e recuperação. Além disto, estas ferramentas permitem que as etiquetas fiquem disponíveis em rede (na Web), de forma que outros usuários que tenham os mesmos interesses possam aceder aos recursos.

A web permite a cooperação entre humanos e máquinas para utilizar estas informações. Para Rozsa, Godoy Viera e Dutra (2019), por meio da estruturação do conteúdo na Web os agentes de *software* podem obter maior benefício destes dados e tornam-se capazes de realizar tarefas mais complexas. De acordo com Santos e Alves (2009, p. 1):

A web 3.0 refere-se a uma nova etapa da web destinada a adicionar significado aos recursos informacionais. Sua proposta é solucionar problemas de busca, de localização, de recuperação e de acesso por meio de tarefas complexas de entendimento semântico das informações. Assim, a ideia de web 3.0 incorpora alguns conceitos como a web 3D, a web centrada em multimeios e principalmente o uso de agentes inteligentes para a realização de 45 tarefas de busca, de recuperação e de associação entre informações. Em contrapartida, a web semântica se caracteriza principalmente pelo estabelecimento de padrões tecnológicos e ferramentas que possibilitaram a criação de novos ambientes informacionais e a efetivação da web 3.0.

E o que esperar da web 4.0? Então, alguns autores já comentam sobre a nova geração da web e especulam sobre a inserção da inteligência artificial. Segundo Santaella, conforme citado por Ferreira (2019) aponta que a web 4.0 “é a web dos algoritmos que estão rastreando tudo o que a gente posta nas redes. A inteligência artificial profunda é aquela que está desenvolvendo robótica e algoritmos capazes de aprendizagem e que estão começando realizar tarefas cognitivas que só o ser humano foi capaz de realizar.” A automatização das futuras tecnologias é a nova proposta e estudos apontam que com o uso da inteligência artificial, as máquinas, softwares teriam a mesma capacidade cognitiva e comportamental do ser humano, ou seja, uma nova era que permite aos dispositivos serem inteligentes. Na imagem abaixo é possível observar as mudanças através de uma linha que identifica a evolução das 4 gerações da web.

Figura 1 - Linha do tempo da Web.



Fonte: FLANDOLI, 2010, apud QUINTÃO, 2011.

5.2.1 Bibliotecas na web

Na segunda metade do século XX ocorreu a Terceira Revolução Industrial e, por conseguinte, começou as novas fases tecnológicas. No intuito de acompanhar a revolução tecnológica, os bibliotecários analisam formas de usar a web a seu favor, sendo assim a biblioteca acabou ocupando um novo espaço e um novo tipo de serviço. A Web 2.0 atingiu a biblioteca 2.0 que pode ser considerada a modernização dos serviços da biblioteca, e uma nova era de serviços prestados aos usuários. Esses serviços refletem as bibliotecas tradicionais que caracterizam a biblioteca 1.0. O termo “Biblioteca 2.0” foi cunhado por Michael Casey em seu blog *LibraryCrunch* que definiu como se aplica além dos serviços e inovações tecnológicas. (CASEY, 2006)

À medida que avançamos na chamada Era da Informação novas mudanças surgem nas bibliotecas tradicionais, nos bibliotecários e em suas atividades, acarretando uma melhoria na oferta de produtos e serviços para os usuários. Dessa forma para que as bibliotecas tradicionais e os profissionais bibliotecários estejam conectados com a era da revolução informacional e tecnológica, é preciso acompanhar as mudanças e adaptar-se ao novo perfil de necessidade informacional do usuário (BEUTTENMÜLLER, 2003, p.96).

A Biblioteca 2.0 vem, portanto, da fusão dos conceitos da biblioteca convencional com os da Web 2.0 e nada mais é do que a biblioteca com os mesmos objetivos, mas com novas e melhores ferramentas para alcançá-los (SANTOS, 2019, p 17-18). Nesse novo contexto surgem novos recursos para a produção e organização das informações na Internet, como a comunicação assíncrona, *streaming*, *blogs*, *wikis*, redes sociais, *tagging*, *formato RSS*. O novo perfil da biblioteca é conquistado pelas inovações que adquire novos produtos e serviços para os usuários e seu ambiente de trabalho é o ciberespaço. E, o propósito agora é levar as informações aos usuários utilizando a Internet, o que permite a interação, compartilhamento. Os quatro elementos da Biblioteca 2.0 abaixo foram listados por Maness (2007, p. 44-45):

1. É centrada no usuário. Usuários participam na criação de conteúdos e serviços que eles veem na presença da biblioteca na Web, OPAC, etc. O consumo e a criação do conteúdo são dinâmicos e por isso as funções do bibliotecário e do usuário nem sempre são claras.
2. Oferece uma experiência multimídia. Ambos, coleções e serviços de Biblioteca 2.0, contêm componentes de áudio e vídeo. Embora isso nem sempre seja citado como uma função de Biblioteca 2.0, é aqui sugerido que deveria ser.
3. É socialmente rica. A presença da biblioteca na Web inclui a presença dos usuários. Há tanto formas síncronas (ex. MI) e assíncrona (ex. wikis) para os usuários se comunicarem entre si e com os bibliotecários.
4. É comunitariamente inovadora. Este é talvez o aspecto mais importante e singular da Biblioteca 2.0. Baseia-se no fundamento das bibliotecas como serviço comunitário, mas entende que as comunidades mudam, e as bibliotecas não devem apenas mudar com elas, elas devem permitir que os usuários mudem a biblioteca. Ela busca continuamente mudar seus serviços, achar novas formas de permitir que as comunidades, não somente indivíduos, busquem, achem e utilizem informação.

De acordo com Maness (2007, p. 49), a biblioteca 2.0 é definida como “a aplicação de interação, colaboração e tecnologias multimídia baseadas em Web para serviços e coleções de bibliotecas baseados em Web”. Portanto, o conceito de “biblioteca 2.0” não se resume simplesmente à aplicação da tecnologia, é uma mudança de atitude, uma nova maneira de se relacionar, interagir e se comunicar com o usuário, de oferecer produtos e serviços informacionais na biblioteca. (RIBEIRO, LEITE, LOPES, 2014, p. 33). A evolução da biblioteca 1.0 para a biblioteca 2.0 destaca algumas diferenças:

Quadro 2 - A evolução da Biblioteca 1.0 para a Biblioteca 2.0

Biblioteca 1.0	Biblioteca 2.0
Correio eletrônico e páginas de questões mais frequentes (FAQ)	Serviço de referência via bate-papo (chat)
Tutorial baseado em texto	Mídia interativa (streaming media) em base de dados
Lista de correio eletrônico, webmasters	Blogs, wikis, leitoras de RSS
Esquemas de classificação controlada	Indexação com base em esquemas controlados
Catálogo impresso	Catálogo com agregados blogs, wikis e páginas
	Web

Fonte: Blattmann e Silva (2007) adaptado de Davis (2005).

A biblioteca tem seu foco centrado no usuário, assim como Blattmann e Silva (2007, p. 196) afirmam que a biblioteca 2.0 não está voltada para o acesso e sim para o compartilhamento de informações. Além disso, é um espaço que está em constante aperfeiçoamento, para assim poder atender melhor o seu público. Uma ferramenta nesse ambiente de serviço online que facilita a conexão social são as Redes Sociais, que passam a ser atribuídas cada vez mais pelas bibliotecas. De acordo com Maness (2007) não é difícil imaginar a biblioteca na web no futuro com uma interface de rede social. E acrescenta que pode facilitar o vínculo entre os usuários e a biblioteca. Como podemos avaliar na imagem acima, as novas ferramentas utilizadas pela biblioteca 2.0 foram fundamentais para suas melhorias.

Nesta e Mi (2011, apud JORGE, 2013) ainda citam as redes sociais de leitura como um tipo de ferramentas da web 2.0 que foram implementadas nos serviços de bibliotecas:

- a) Blogs: a ferramenta serve para divulgação, na questão de resumo de novas aquisições, sumário de periódicos correntes, tutoriais de treinamento, entre outros;
- b) Microblogs: com o mesmo intuito do blog, os usuários recebem informações em tempo real e podem receber e enviar mensagens através do website;

- c) Redes sociais: os sites de relacionamento social possibilita a interação dos usuários e pode ser usada pelas bibliotecas para divulgar notícias e informações aos usuários. Exemplo: Facebook;
- d) Redes sociais de leitura: o foco são os leitores. Permitem a catalogação, compartilhamento e recomendação de livros. Possibilita a inclusão de tags, comentários. Nas bibliotecas, auxilia na divulgação dos livros disponíveis e indicação de leitura. Exemplo: Skoob;
- e) Portais de compartilhamento de imagens: nas imagens podem usadas as tags. As bibliotecas podem compartilhar fotos dos seus serviços, obras que compõem o acervo e até para mostrar o espaço. Exemplo: Flickr;
- f) Portais de compartilhamento de vídeos: possibilita a troca de vídeos em formato digital. A biblioteca pode criar e disponibilizar tutoriais, vídeos educativos de preservação do acervo e divulgar eventos organizados. Exemplos: YouTube;
- g) Portais de compartilhamento de favoritos: o bookmark são os sites favoritos do navegador, é permitido acrescentar título, tags e comentários referentes a cada bookmark, o que auxilia na divulgação de links interessantes e potencialmente úteis aos usuários. Exemplos de aplicativos: Delicious;
- h) Wikis: sites colaborativos de troca de informações. Nas bibliotecas, possibilita, por exemplo, que um usuário compartilhe informações sobre sua leitura. Exemplo: Wikipédia;
- i) Mensagens instantâneas (MIs): a comunicação instantânea permite que as bibliotecas possa compartilhar os serviços, como os de referência tradicionais, possibilitando o atendimento ágil. Exemplo: Messenger, Skype;
- j) Fontes RSS (Feed): um programa Leitor de Feed (agregador) permite que os usuários recebam atualizações do site de origem sem ter que visitá-lo. O ideal é que toda biblioteca possua uma ou mais fontes RSS em seu website relacionados a diversos temas de interesses dos usuários. Exemplos: Feed de Notícias;

A troca de informações pode ser outro aspecto positivo para adoção desse novo serviço, “ao ver o que outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação, baseado em

perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas, e um grande número de dados que os usuários fornecem”(MANESS, 2007, p. 48). Outro aspecto relevante, é reconhecer o uso de mídias sociais como importante variável na construção de um novo panorama para as bibliotecas no cenário atual (PRADO; CORREA, 2016). Sobre a expansão da biblioteca 3.0 é possível afirmar que é:

“(...) onde as coleções podem ser facilmente disponibilizadas aos interagentes da biblioteca, independentemente de sua localização física. A biblioteca 3.0 é um ambiente virtual complementar aos espaços físicos das bibliotecas públicas e, idealmente, funcionar junto aos serviços das bibliotecas públicas e suas coleções”. (BELLING, 2010, p. 2, tradução nossa)

A nova geração de bibliotecas é motivada a utilizar a web 3.0, como os OPACS (Online Public Access Catalogue), um catálogo online, uma forma de banco de dados com acesso público e é disponibilizado por uma biblioteca ou um grupo de bibliotecas. Na plataforma, pode ser localizadas informações sobre os materiais, como: livros, revistas, trabalhos acadêmicos e outros tipos de documentos. São inúmeras possibilidades, em seu blog Serra (2014), descreveu algumas características:

- A. *Busca facetada*: estipulação de categorias agrupando os registros recuperados, permitindo refinamento da estratégia de pesquisa realizada;
- B. *Pesquisa em íntegras de conteúdos digitais*: permitir aos usuários a expansão da pesquisa para além dos metadados, consultando palavras dos conteúdos digitais textuais;
- C. *Interface amigável*: desafio constante dos desenvolvedores, envolve a adoção de condutas de *web design*, *e-commerce* e demais ferramentas que tornam a experiência do usuário facilitada. Consiste em tornar simples a tarefa de realizar buscas, no melhor estilo “*googlelização*”. Aqui também são bem vindos os recursos de autocompletar de termos pesquisados ou a sugestão de outras expressões que podem ser usadas para realizar as pesquisas;
- D. *Serviços de descoberta*: utilizar ou integrar ferramentas de serviço de descoberta ao OPAC. Essas ferramentas permitem a realização de busca em diversos conteúdos como bases externas, conteúdos licenciados, sites de acesso restrito ou aberto etc.;
- E. *Gestão de recursos digitais*: identificar os tipos de conteúdos digitais existentes e realizar a gestão mensurando a quantidade de acessos,

empréstimos realizados, modelos de negócios empregados para sua inclusão no acervo, temporalidade, renovações etc.;

- F. *Literacia*: não basta oferecer o recurso se os usuários o desconhecem ou se não sabem como utilizá-lo. As bibliotecas devem investir em ações de competência em informação, tanto presencial, quanto *online*, através de tutoriais, FAQs e demais ferramentas que auxiliam o usuário em suas tarefas de pesquisa.

O aperfeiçoamento da Biblioteca 2.0, resultou na Biblioteca 3.0 que utilizam a web semântica como um recurso para aprimorar os serviços. Bhattacharya (2016, p.3) a entende como um complemento virtual da biblioteca física. A Biblioteca 3.0 abre caminho para as bibliotecas liberarem o acesso aberto e disponibilizar as informações e serviços de coleções que atendam e, esperançosamente, superem as expectativas e necessidades dos usuários. Os bibliotecários têm a possibilidade de utilizar os avanços tecnológicos a seu favor. A intenção é expandir o espaço das bibliotecas físicas e virtuais, agora os documentos podem ser localizados e utilizados pelos usuários na web.

5.2.2 As competências do bibliotecário de referência na web

Referência vem da palavra em latim “*referee*”, que significa indicar e informar. (PINTO, 2017) Figueiredo (1992) aponta que a automação das bibliotecas permitiu um acesso rápido a dados específicos, de acordo com os interesses particulares de cada usuário. Marcondes, Mendonça e Carvalho (2005) afirmam que percebendo uma idealização crescente e paradigmática em atender o usuário com o máximo de rapidez e eficiência, de forma a minimizar as limitações de tempo e espaço na busca da informação. Desse modo, quanto mais se fizer uso da tecnologia de informação para uso na recuperação da informação, maior será a necessidade por interação humana com o cliente e o processo (FIGUEIREDO, 1999).

Na biblioteca, esse processo pode ser mediado pelo profissional que chamamos de bibliotecário de referência. Assim, esse serviço nasceu da necessidade de o usuário utilizar os recursos de informação disponíveis nas bibliotecas, a fim de recuperar a informação desejada (FIGUEIREDO, 1992). Antes as pesquisas eram realizadas com foco nos sistemas, agora os estudos também são voltados aos usuários e para isso o bibliotecário deve submeter à ferramenta estudos de usuários que determinam as investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação (FIGUEIREDO, 1994).

O conceito moderno de referência, relacionado à realidade presente, atende o usuário pessoalmente, mas também, por telefone, carta, via computador; utiliza coleções bibliográficas e multimeios do próprio sistema de informação ou da base de cooperação com outras bibliotecas. Visa, enfim, alcançar a satisfação do usuário real e potencial, em qualquer tipo de propósito, desde a resposta a uma simples pergunta, até a orientação no uso da biblioteca, aos levantamentos bibliográficos e a disseminação seletiva da informação (MACEDO, 1984, p. 65).

Essa mudança nas bibliotecas obteve respostas positivas de seu principal cliente, os usuários, que com isso possuem mais possibilidades de conseguir resolver suas necessidades informacionais. Mas Grogan (1995) aponta que há diferença na expressão serviço de referência sendo uma assistência efetivamente dada ao usuário que precisa de informação e na expressão processo de referência que se apresenta como uma atividade que envolve o consulente e durante a qual se executa.

Com a inserção de todas essas ferramentas, a biblioteca passa a melhorar a comunicação com os seus usuários. De acordo com Cunha (1999, p. 264) “para que essa nova modalidade de comunicação funcione bem, é vital que a mesma seja integrada às rotinas normais, devendo ser dada responsabilidade a um bibliotecário para verificar as mensagens, direcionar os pedidos e enviar as respostas.” Esse serviço é designado para lidar diretamente com as pessoas, a proposta é que o bibliotecário responsável pela Referência atenda o usuário e consiga direcionar até o seu objetivo.

A amplitude de funções demonstra a heterogeneidade que a atividade de referência pode prestar “nos serviços de atendimento, de informação e de orientação” (ROSTIROLLA, 2006, p. 30). Considerando o grande volume de informação e o número de usuários utilizando a web com diálogos interativos, a biblioteca 2.0 além de adotar novos serviços como: mensagens instantâneas, mídia Steaming, blogs, feeds de notícias, tags. Com o uso desses serviços é necessário o investir no “fenômeno emergente dos coletivos digitais, pois os usuários são consumidores e autores da informação e produtores de conhecimentos” (PASSARELLI, 2009).

(...) até recentemente o bibliotecário possuía uma formação voltada para a preservação da cultura humana, para o apoio à educação como suporte ao processo de ensino-aprendizagem, para o estudo, à pesquisa, e para o planejamento e administração dos recursos informacionais, sua nova fundamentação teórico-prática deve ampliar o escopo de conhecimentos necessários ao seu fazer profissional, tendo-se em vista priorizar premissas

como: planejamento, gerência e processamento de sistemas de informação, além da concepção e uso das recentes tecnologias da informação e da comunicação – TICs (SILVEIRA, 2007, p. 121).

A mudança atinge até os usuários, que agora são produtores de informações como: blogs, wikis, redes sociais. E passam cada vez mais a serem nativos digitais dispostos a participar da Web, uma vez que os serviços 2.0 devem estar centrados neles e os bibliotecários arranjados a melhorarem seus serviços (BRITO; SILVA, 2010). Esse é um ambiente ideal para a atuação do bibliotecário. Um novo perfil profissional surge, o bibliotecário 2.0 que está mais relacionado com a qualidade das competências transferíveis e habilidades interpessoais do que a tecnologia propriamente dita (PARTRIDGE; LEE; MUNRO, 2010).

O Serviço de referência além de ser o guia para os demais serviços prestados pela biblioteca, é encarregado de conhecer o usuário e identificar a melhor maneira de atendê-lo. Portanto, “todos os outros setores, volta-se para o setor de referência, pois é nele que se encontra a razão final de toda existência de uma biblioteca: o usuário” (CUNHA, 2012). Lidar com a usabilidade das novas fontes de informações passa a ser necessário a esse novo perfil de bibliotecário. E para alguns autores como, Vieira, Baptista e Cerveró (2013) destacam como habilidades do profissional ser como facilitador de informação usando os recursos tecnológicos disponíveis, treinamento e orientação para os usuários realizem buscas por informação que tenham menor complexidade, algo que pode ser observado na alfabetização informacional.

A nova perspectiva para trabalhar na web é conseguir extrair dos seus recursos para isso um novo perfil do bibliotecário com mais competências e para isso deve ser “um profissional engajado, dinâmico, antenado com as novas linguagens da web, apto a ser colaborativo e a trabalhar em equipe, mediar os anseios dos usuários e ser empreendedor” (VIDOTTI, LANZI e FERNEDA, 2014, p. 123).

A alternativa foi a adaptação das unidades de informação e para isso foi desenvolvido um novo tipo de serviço, um agente intermediador entre as interfaces e os usuários. Seja um museu, arquivo ou biblioteca, é indispensável o Serviço de Referência para guiar, informar ou instruir os usuários. O termo pode estar associado a um setor físico, uma função, um processo ou um serviço

que um profissional da informação realiza, procurando resolver algum tipo de consulta informacional (PINTO, 2017, p. 245).

Em questão, o papel do bibliotecário que geralmente é o de intermediar os processos antes de chegar ao usuário, possui um novo desafio e se submete a desenvolver novas competências para o ramo. Diante das novas tecnologias e a evolução para a web 2.0 cujo cenário permite interação dos profissionais da informação e usuários, por meio do uso de softwares e navegadores, que são ferramentas as quais viabilizam no processo de pesquisas. O bibliotecário 2.0, aquele que usa essas novas ferramentas ao seu favor possibilitando novos recursos entre os produtos e serviços prestados pela biblioteca. Crawford em 2006 compilou algumas sugestões sobre a biblioteca 2.0:

1. A biblioteca 2.0 é derivada web 2.0.
2. A tecnologia é importante, mas não é tudo.
3. O usuário deve ter um novo papel na preparação e gerenciamento do conteúdo, espaços devem ser criados para sua participação.
4. Biblioteca 2.0 refere-se a serviços e as coleções.
5. A biblioteca 2.0 está relacionada ao ambiente virtual, mas também ao físico.
6. Para ser um bibliotecário 2.0, precisa perder o medo da tecnologia e inovar.

Diante desse cenário, além de saber usar as tecnologias de informação e comunicação que foram inseridas como novas habilidades em seu currículo, o bibliotecário de referência, por fim necessita apresentar todos os serviços desenvolvidos à comunidade. Empresas, organizações e algumas instituições já utilizam a web como ferramenta para a divulgação de seus produtos e para melhorar o canal de comunicação com seu cliente e mesmo a Biblioteca sendo uma instituição sem fins comerciais, para garantir que o público conheça seus produtos é necessário implementar novas estratégias que possam tornar a biblioteca mais próxima dos usuários. E então, o *marketing* passa a ser inserido nas unidades de informação que pode ser entendido como todos os esforços que convergem em promover, com a máxima eficiência possível, agregando diretamente na satisfação de quem precisa e de quem utiliza os produtos e serviços de informação (OTTONI, 1995). Sobre o conceito de marketing:

Marketing não é, simplesmente, sinônimo de propaganda ou de vendas. Em vendas, os esforços se concentram em convencer que os produtos são bons e desejáveis, ou seja, utilizam-se da venda e da promoção para estimular um volume lucrativo de vendas. Em marketing, no entanto, os esforços se concentram no desenvolvimento de produtos conforme uma demanda existente e também conforme os desejos para quem esses produtos são desenvolvidos, realizando o lucro através da satisfação do cliente (OLIVEIRA, 2002, p. 107).

Marketing é uma das estratégias empresariais mais utilizadas no mercado, já que esse visa geralmente aumentar o lucro com base em uma combinação em identificar o cliente e suas necessidades, investir na propaganda, para só então lançar o produto. Bellardo e Waldhart, em 1977, afirmaram que: “A biblioteca precisa assegurar sua sobrevivência se relacionando bem com sua fonte de recursos”. Em retorno, a biblioteca deve demonstrar que os recursos são utilizados com eficiência.

Organizações utilizam as redes sociais como um espaço que possibilita a realização do marketing digital, visto que, identificando o público alvo, usando a linguagem apropriada e elegendo estratégias é uma maneira eficiente de promover seus serviços ou produtos ao público desejado. Mas o marketing não é destinado apenas à compra e venda de produtos. Um exemplo de instituição sem fins lucrativos que usa como ferramenta porque é importante identificar as necessidades informacionais do cliente são as bibliotecas.

E para isso os bibliotecários e profissionais da informação reconhecendo que o desenvolvimento de estratégias de marketing eficazes, não apenas pelo fato das novas tecnologias surgirem, mas por causa de uma sociedade na qual os usuários estão se tornando mais sofisticados e com conhecimento, sobre as atividades de marketing (SAÉZ, 2002). As organizações e profissionais do mercado de informações têm uma grande variedade de diferentes níveis de experiência com marketing.

O bibliotecário 2.0 emprega o uso das redes sociais como alternativas estratégicas como a melhoria na comunicação da biblioteca com seus usuários e na prática do “marketing de relacionamento, o qual integra formas de aproximar, manter e aprimorar os laços, tendo em vista que o objetivo da unidade de informação é atender as necessidades de informação de seus usuários” (ARAÚJO, PINHO NETO, FREIRE, 2016, p. 3).

Outra questão importante é levantada por Maness (2007) que aponta como esse canal permite que os usuários possam criar vínculos com a rede da biblioteca, ao ver o que os outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação, baseado em perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas, e um grande número de dados que os usuários fornecem. Hoje em dia é comum fazer parte de alguma rede de relações sócia virtual, tais como Facebook, Myspace, WhatsZap ou Twitter, por exemplo (BAUMAN, 2011).

“Não basta criar perfis nas redes sociais, é preciso monitorá-las para saber o que as pessoas comentam sobre a instituição, o que causa dúvidas, insatisfações, assim como aquilo que está sendo valorizado e disseminado para os demais porque são ferramentas de comunicação, canais de diálogo” (YAMASHITA, CASSARES, VALENCIA, 2012, p. 164). O importante é identificar qual é o tipo de pessoa que tem acesso à biblioteca e quais suas necessidades informacionais, o conteúdo que são mais pesquisados, o que procuram no espaço e detalhar um perfil para o usuário. Com o perfil e a missão da instituição estabelecida à chance de acertar no marketing para atrair mais pessoas para as bibliotecas aumenta o que contribui positivamente para o crescimento de clientes e serviços.

O Facebook e o Instagram são as redes sociais que têm mais visualizações, portanto possuem um grande público que merece uma atenção, pois criam seus perfis para compartilhar publicações variadas, promovendo não só os produtos que são disponibilizados pela instituição, mas também melhorando a imagem de que biblioteca é um espaço erudito com o público elitista e deixando visível que é um lugar para todas as pessoas. Para Garcia (2017) as bibliotecas e unidades de informações se encontram e necessitam: lidar com as novas ferramentas e tecnologias desenvolvidas em uma velocidade cada vez maior, com um universo de informação cada vez mais amplo, compartilhado e dinâmico, com novas demandas informacionais e com usuários cada vez mais conectados nos websites de redes sociais.

Contudo a web é um espaço imenso e são oferecidas várias oportunidades de se apresentar o marketing digital cujo foco está em ampliar o relacionamento com o público desejado. Dessa maneira a disseminação de redes colaborativas que deriva dos grupos sociais que compartilham de interesses em comum é um novo canal de comunicação que passa a ser estudado pelos bibliotecários como um novo campo de promover seu espaço de trabalho. O que ocorre

atualmente é que as redes sociais ganham maior intensidade na internet, ampliam as possibilidades de conexões e a capacidade de difusão de informações para os grupos. (RECUERO, 2009). Portanto no aspecto positivo, as novas tecnologias têm ajudado a aumentar a produtividade dos profissionais da informação, aprimorando o processo de tomada de decisão e acentuando a satisfação do usuário da informação (PALLETA, 2019).

5.3 Redes sociais

Atualmente os meios de comunicação digital se propagaram e são usados por diversas pessoas ao redor do mundo. As plataformas permitem que os indivíduos cadastrem sua identidade virtual com suas informações pessoais ou até mesmo as interpessoais, permitindo uma estrutura social interligada por interesses semelhantes, seja esse político, econômico, social, cultural, entre outros. A internet é a maior rede de comunicação mundial, e a expressão dos usuários através de um código de comunicação específico, que devemos compreender se quisermos mudar nossa realidade, a sua invenção, reforça também a ideia de que a cooperação e a liberdade de informação podem ser mais propícias à inovação do que a competição e os direitos de propriedade (CASTELLS, 2003, p. 75).

As redes sociais podem ser entendidas como estruturas que são formadas por pessoas ou organizações conectadas por valores comuns, (...) “os efeitos das redes podem ser percebidos fora de seu espaço, nas interações com o Estado, a sociedade ou outras instituições representativas. Decisões micro são influenciadas pelo macro, tendo a rede como intermediária” (MARTELETO, 2001, p. 72). Sobre rede, Costa et al. (2003, p. 73) retrata que “é uma forma de organização caracterizada fundamentalmente pela sua horizontalidade, isto é, pelo modo de inter-relacionar os elementos sem hierarquia”. E social é um termo que remete a sociedade, ao próprio relacionamento de indivíduos.

Diferentemente de ‘relações’, ‘parentescos’, ‘parcerias’ e noções similares – que ressaltam o engajamento mútuo ao mesmo tempo em que silenciosamente excluem ou omitem o seu oposto, a falta de compromisso –, uma ‘rede’ serve de matriz tanto para conectar quanto para desconectar; não é possível imaginá-la sem as duas possibilidades. Na rede, elas são escolhas igualmente legítimas, gozam do mesmo status e têm importância idêntica. Não faz sentido perguntar qual dessas atividades complementares constitui ‘sua essência’! A palavra ‘rede’ sugere momentos nos quais ‘se está em contatos’ intercalados por períodos de

movimentação. Nela as conexões são estabelecidas e cortadas por escolha. A hipótese de um relacionamento ‘indesejável, mas impossível de romper’ é o que torna ‘relacionar-se’ a coisa mais traiçoeira que se possa imaginar. Mas uma ‘conexão indesejável’ é um paradoxo. As conexões podem ser rompidas, e o são, muito antes que se comece a detectá-las (BAUMAN, 2004, p.12).

Castells (2006) ressalta que “não é o desaparecimento da interação face a face ou ao acréscimo do isolamento das pessoas em frente dos seus computadores. A maior parte das vezes os utilizadores de Internet são mais sociáveis, têm mais amigos e contatos e politicamente mais ativos do que os não utilizadores.” As redes sociais interligam as pessoas ao redor do mundo, facilitando as relações pessoais e interpessoais, como a internet viabilizou essa nova maneira de manter contato, a sociedade está cada vez mais adaptada a interagir com aqueles que têm o interesse em comum. Tomaél e Marteleto (2006), consideram que as redes sociais como ligações formadas por pessoas, organizações sociais e corporações com interesses em comum ou por amizade para a interação e o compartilhamento de informações ou conteúdos e constroem e reconstroem a estrutura social.

Redes sociais são, antes de tudo, relações entre pessoas, estejam elas interagindo em causa própria, em defesa de outrem ou em nome de uma organização, mediadas ou não por sistemas informatizados; são métodos de interação que sempre visam algum tipo de mudança concreta na vida das pessoas, no coletivo e/ou nas organizações participantes. As interações de indivíduos em suas relações cotidianas – familiares, comunitárias, em círculos de amizades, trabalho, estudo, militância etc. caracterizam as redes sociais informais, que surgem espontaneamente, sob as demandas das subjetividades, das necessidades e das identidades (AGUIAR, 2007).

“As redes sociais são parte de nossa natureza biológica e cultural. Somos seres sociais e formamos redes desde os primórdios de nossa existência” (FREIRE, 2008, p.585). E podem ser entendidas também como “agrupamentos complexos instituídos por interações sociais apoiadas em tecnologias digitais de comunicação” (RECUERO, 2009, p.13). A autora também destaca os quatro valores ligados ao uso das redes sociais que são:

1. Visibilidade: Como as redes sociais permitem que os usuários se mantenham mais conectados, proporciona maior aproximação desses com a marca;
2. Reputação: Concerne à percepção que os atores constroem a respeito da empresa;

3. Popularidade: Valor relacionado à audiência. Na internet é mais fácil de mensurar, pois é analisado através dos dados referentes ao número de visitas, curtidas, comentários e compartilhamentos no perfil da empresa;

4. Autoridade: Referente ao poder de influenciar. Como já visto, as empresas têm utilizado desses meios justamente com o propósito de ficar mais perto dos seus clientes e, então, influenciá-los (RECUERO, 2009, p.107).

As redes sociais tiveram um bom desempenho nos últimos tempos e se tornaram um canal de comunicação que expandiu. O conteúdo que alguns usuários publicam e compartilham nas redes sociais, textual ou audiovisual, podem afetar as atitudes e intenções de outros consumidores. Fornecem uma oportunidade para as pessoas compartilharem e trocarem as suas opiniões e experiências em relação às marcas com os seus seguidores na internet através de textos, fotografias ou vídeos. Desse modo, os consumidores criam e divulgam livremente informações relacionadas à marca nas suas redes sociais estabelecidas, composta por amigos, colegas e outros conhecidos (ROLDÃO, 2017).

Então, podem ser consideradas comunidades online que permitem aos seus usuários ligar-se a outros com base em interesses comuns. Contrariamente às comunidades eletrônicas, estas apresentam um conteúdo criado pelos seus usuários em vez de material produzido por profissionais de marketing ou de comunicação (RODRIGUES, 2018).

A primeira rede social surgiu em 1995 e foi chamada de “*ClassMates*” que significa colegas de classe, foi criada por Randy Conrads e se tornou comum nos Estados Unidos e no Canadá nessa época. Seu objetivo inicial era reunir grupos de antigos colegas de escola e faculdade, para auxiliar na interação e facilitar a troca de novos conhecimentos marcando reencontros (SOUZA, 2015). Em sua plataforma online, a rede social aponta que chegou a reunir cerca de 70 milhões de perfis ativos, a sua popularidade caiu, mas continua disponível com um número menor de usuários.

Mas a primeira rede social a ser utilizada no Brasil, foi o Orkut, criado em 2004, pelo engenheiro da empresa Google, o turco Orkut Büyükkökten. A rede social atingiu uma grande popularidade entre os brasileiros, até que o Facebook foi criado e desbancou o Orkut, que funcionou até 2014, quando o Google a desativou (SILVA 2019). Exemplos das redes sociais

disponíveis são: Facebook, Whatsapp, Snapchat, Twitter, Youtube, Linkedin, Instagram, Google +, entre outras.

De acordo com o The Sunday Indian (2012), em 2003, os estudantes Mark Zuckerberg, Dustin Moskovitz e Chris Hughes criaram uma rede social, o Facemash que seria disponibilizada no campus da Universidade Harvard, uma instituição privada localizada em Cambridge, Estado de Massachusetts, nos Estados Unidos. Em 4 de fevereiro de 2004, foi lançado o segundo protótipo da rede social, The facebook.com (SEWARD, 2007).

Mark Zuckerberg é o fundador, presidente e CEO do Facebook e responsável por definir a direção geral e a estratégia de produto da empresa. O Facebook chegou ao Brasil em 2007, quando recebeu a plataforma em língua portuguesa e conquistou um grande número de usuários. Atualmente, Facebook é a rede social mais utilizada e segundo seus registros possui cerca de 2,45 bilhões de usuários ativos mensalmente (COSTA, 2019). O WhatsApp foi adquirido pelo Facebook em 2014 por US\$19 bilhões (OLSON, 2014). O WhatsApp é uma plataforma de mensagens instantâneas, podem ser enviados também imagens, vídeos, áudios, gifs e está disponível para dispositivos móveis.

A plataforma do Facebook disponibiliza informações sobre a empresa, e segundo os dados é apontado que todos os produtos capacitam aproximadamente 3 bilhões de pessoas em todo o mundo. Cerca de 160 milhões de empresas usam os aplicativos do Facebook para se conectar com os clientes e crescer. São mais de 100 bilhões de mensagens compartilhadas todos os dias e cerca de 1 bilhão de histórias compartilhadas todos os dias. Entre os objetivos do Facebook, de conectar pessoas de todo o mundo, foram adquiridos escritórios em 70 cidades em todo o mundo, e está localizada na América do Norte, América Latina, Europa, Oriente Médio, África e Ásia-Pacífico. Com 15 data centers em todo o mundo, o uso de 100% de energia renovável, em 31 de março de 2020, foi constatado que 48.268 funcionários trabalham em período integral e o Quartel general, é localizado em Menlo Park, Califórnia (FACEBOOK, 2020).

De acordo com o WhatsApp, a empresa foi fundada por Jan Koum e Brian Acton que já haviam trabalhado no Yahoo. O WhatsApp juntou-se ao Facebook em 2014, porém continua

operando como um aplicativo independente e com o foco direcionado em construir um serviço de mensagens que seja rápido e que funcione em qualquer lugar do mundo. Entre os serviços da plataforma, o principal é o envio de mensagens gratuito. O WhatsApp utiliza a conexão do seu celular com a internet para realizar o envio de mensagens para os contatos. As mensagens podem ser enviadas para os contatos individualmente ou em grupo, nessa opção a plataforma permite os compartilhamentos de mensagens, fotos e vídeos com até 256 pessoas ao mesmo tempo. Você pode também dar nome aos grupos, silenciá-los, configurar as notificações e muito mais. Outros recursos também estão disponíveis, como a gravação de mensagem de voz (WHATSAPP, 2020a).

No aplicativo também é possível realizar ligações e ter acesso à câmera que possibilita a publicação de status que permite que fotos e vídeos sejam compartilhados e fica a disposição por 24 horas. A criptografia de ponta a ponta foi acrescentada nas últimas versões do aplicativo, essa medida protetiva as mensagens e chamadas, são informações que somente a pessoa que enviou e quem recebeu tem acesso. Além do uso em dispositivos móveis, a plataforma pode ser utilizada em computadores e o nome desse recurso é o WhatsApp para web, que consiste na sincronização das conversas disponível em seus dispositivo móvel será espelhada em seu computador, basta fazer o download do aplicativo para computador ou visitar o web.whatsapp.com para ter acesso (WHATSAPP, 2020b).

As empresas têm a atenção da rede social e por isso foi desenvolvido o WhatsApp Business, que é um aplicativo gratuito para download e desenvolvido especialmente para os proprietários de pequenas empresas, nele é possível criar um catálogo para exibir seus produtos e serviço, conectar com seus clientes e ao usar recursos que automatizam, classificam e agilizam suas respostas a mensagens. O WhatsApp também pode auxiliar empresas de grande e médio porte a oferecer suporte e a enviar notificações importantes aos clientes (WHATSAPP, 2020c).

Segundo Tancer (2009, p.169), as redes sociais, especialmente o Facebook, estão mudando a maneira como a geração mais jovem passou a usar a internet. Com o advento das redes de amigos e atualizações de status, os usuários do facebook podem esquadrinhar rapidamente sua rede inteira de amigos e comunicar-se com mais eficiência. De acordo com a empresa “We are social”, em uma pesquisa de 2020 foi destacado que o impacto das redes sociais

é tão grande que mais de 4,5 bilhões de pessoas agora usam a Internet, e o número de usuários de redes sociais ultrapassaram a marca de 3,8 bilhões. Isto é, cerca de metade da população mundial possui alguma rede social.

Figura 2 - As redes sociais mais usadas no Brasil.

Rede social	Usuários ativos *em milhões
1. Facebook	2,271
2. YouTube	1,900
3. WhatsApp	1,500
4. Facebook Messenger	1,300
5. WBXIN/WeChat	1,083
6. Instagram	1,000

Fonte: Recursos digitais. Amanda Imme. 21 de janeiro de 2020⁴.

A Forbes publicou como as mídias sociais mudaram o consumo de notícias, e a afirmou que a mídia social se tornou a principal fonte de notícias online com mais de 2,4 bilhões de usuários da Internet, quase 64,5% receberam as últimas notícias do Facebook, Twitter, YouTube, Snapchat e Instagram, ao invés da mídia tradicional. E, 50% dos usuários da Internet pesquisados apontaram que buscam ouvir as últimas notícias via mídia social antes de entrar no canal de notícias. Muitos internautas acessam as últimas notícias em seu feed e os sites de notícias para saber mais. A pesquisa constatou um aumento de 57% no tráfego de sites de notícias encaminhados pelas mídias sociais (MARTIN, 2007).

Bennet (2020), para o Wiz case, em um artigo que descreve estatísticas sobre a internet e as redes sociais em 2020. Afirmou que o Facebook possui mais de 2 bilhões de usuários mensais, dos quais mais de 1 bilhão acessa o site com alta regularidade. O YouTube conta com mais de 1,5 bilhão de usuários acessando seus conteúdos, o que o torna a segunda plataforma mais popular. As formas mais comuns para as pessoas se engajarem com as notícias nas redes sociais são

⁴ Disponível em: <https://resultadosdigitais.com.br/blog/redes-sociais-mais-usadas-no-brasil/>.

aquelas que exigem menos esforço, como clicar em links (60%) ou “curtir” (58%). A taxa de engajamento diminuiu nas interações mais trabalhosas, como publicar notícias (36%) ou discutir eventos atuais (31%).

A Reuters, empresa responsável pelo Institute Digital News Report 2020 apontou em um levantamento realizado com pessoas de 12 países, incluindo o Brasil, registrou que os usuários consomem notícias em diferentes plataformas, registrou a confiança dos usuários com base em como eles consomem notícias em diferentes plataformas, pela primeira vez redes sociais ultrapassaram a TV como fonte de informações. A mudança no Brasil se deu pelo o aumento do uso das redes sociais mais acessada para a busca de notícia é o Facebook com cerca de 54%, em seguida está o WhatsApp com 48%, terceira posição é do youtube com 45% e logo após o está o Instagram com 30%, que está crescendo no ranking.

5.3.1 Instagram

O Instagram é uma rede social que em seu formato original a plataforma era um aplicativo disponível apenas para dispositivos móveis da empresa da Apple, sua função era o compartilhamento de fotos e vídeos por meio de smartphones. Kevin Systrom e Mike Krieger são os criadores do Instagram e seu lançamento foi realizado em outubro de 2010 e a execução do primeiro protótipo do aplicativo foi gerado em um mês e meio. O aplicativo ganhou popularidade e é considerado uma das redes sociais mais utilizadas no mundo.

A equipe do Instagram responsável pela popularidade dos produtos é formada por Adam Mosseri, o chefe do Instagram supervisiona todas as funções do negócio, incluindo engenharia, produto e operações. Kevin Systrom, co-fundador do Instagram e atuou como CEO por 8 anos antes de deixar a empresa em setembro de 2018 para prosseguir com seu próximo projeto. Lançou dezenas de produtos, incluindo Stories e IGTV. Mike Krieger, co-fundador do Instagram e atuou como Chefe de Engenharia do Instagram por 8 anos, antes de deixar a empresa em setembro de 2018 para explorar novos projetos. Mike se concentrou em criar uma ampla gama de produtos criativos para capacitar a comunidade no Instagram a se conectar com seus interesses. Além disso, Mike aumentou a organização de engenharia para mais de 400 funcionários nos

escritórios do Instagram localizados em Menlo Park, Nova York e São Francisco (INSTAGRAM, 2020).

Em abril de 2012, o Facebook apresentou uma proposta para comprar o Instagram por cerca de 1 bilhão de dólares, e assim foi após ser vendido com a condição de que a empresa continuasse sendo gerenciada de forma independente, Mark Zuckerberg assumiu a empresa e disponibilizou o aplicativo para dispositivos Android, o que aumentou o número de usuários. O Brasil é um dos mais ativos na rede social e nesse caso não é diferente, o Instagram possui uma grande quantidade de usuários ativos. Uma pesquisa indicou que após ser lançado e até mesmo antes de atingir um ano após a criação da rede social, já contava com 10 milhões de usuários brasileiros (SOUZA, 2015). Segundo outra pesquisa, o sucesso do Instagram se deve a grande interação entre os usuários, com 63% dos entrevistados usam o aplicativo para documentar suas vidas. Já 56% afirmam que a plataforma traz o sentimento de conectividade com pessoas conhecidas e 52% concordam que o aplicativo lhes dá um senso de comunidade (DIGITALKS, 2016).

Em abril de 2017, o Instagram revelou que atingiu o número de 700 milhões de usuários ao redor do mundo. O número subiu em mais 100 milhões até o final do ano. Em outubro de 2018, 64 milhões de pessoas usavam o Instagram no Brasil. O país ocupava a 3ª posição no ranking mundial da rede social, perdendo apenas para os Estados Unidos, com seus 121 milhões de usuários, e para a Índia, com 71 milhões de usuários. A rede social é tanto percebida como um meio para falar de si, *selfcentered*, quanto meio para fazer parte de uma tribo ou comunidade. Alguns autores apontam que o Instagram traz um sentimento de pertencimento e importância, que permite a publicação de fotos editadas pelo próprio usuário praticamente de forma instantânea. Ao postar uma foto, o usuário pode marcar algum local, além de marcar as pessoas (PELLANDA, STRECK, 2017).

Outra funcionalidade, mais recente, é a publicação de imagens ou vídeos nos *Stories*, que são eliminados automaticamente depois de 24 horas. Esta rede social permite ainda que os utilizadores realizem transmissões de vídeo em direto (ROLDÃO, 2017). Os stories, são fotos ou vídeos que ficam disponíveis por pelo menos 24 horas após sua postagem, localizados na parte superior do feed.

Os Stories permitem aos usuários costurar várias fotos e vídeos em uma apresentação de slides curta e efêmera e apesar de espelhando o modelo pioneiro do Snapchat lançado em 2013, o Instagram Stories agora conta com 500 milhões de usuários diários para os meros 191 milhões do Snapchat. E o fato, 33% das histórias mais vistas vêm de empresas e da plataforma oferece métricas altamente perspicazes. Instagram Story métricas são melhores que as do Facebook e Snapchat, porque fornece dados em torno de impressões, visualizações, respostas e visitas ao perfil, além de facilitando a pesquisa de seguidores e fornecendo notificações diretas para geolocalização e menções (FONSECA, 2018).

Além do compartilhamento de mídia, a rede social conta com o uso de ferramentas como curtidas, ao qual permite os usuários aprovarem as postagens de outras pessoas. E um dos mais importantes é o uso das “hashtags” que favorecem o armazenamento de imagens com o mesmo conteúdo. As hashtags ou palavras-chave são bastante utilizadas no Instagram, facilitando o agrupamento de assuntos na rede social e em sites de busca (PELLANDA, STRECK, 2017). A tag pode ser seguida e auxilia na identificação seu conteúdo, o intuito dessa ferramenta é conectar as pessoas com os mesmos interesses.

Conforme Imme (2020), colunista dos “Recursos digitais” retrata que os Stories, são os principais pontos de inovação do aplicativo. Já são diversos formatos de publicações, exemplo disso são as perguntas, enquetes, vídeos em sequência e o uso de GIFs. Em 2018, foi lançado o IGTV, considerado como o Instagram TV, uma ferramenta que permite a publicação de vídeos mais longos. Em 2019 o Instagram Cenas, que lembra, a rede social TikTok, no qual permite que o usuário possa produzir vídeos de 15 segundos, adicionando música ou áudios já prontos.

Em junho de 2018, o Instagram apresentou um dos marcos para a história da empresa e afirmou que a plataforma possuía um bilhão de usuários ativos. Sobre as ferramentas, o interesse dos usuários não é somente pela fotografia, mas também o compartilhamento de imagens através de uma relação que vai sendo criada a partir das conexões estabelecidas, tais como seguir o usuário, ser seguido por um usuário, marcar usuários nas postagens, citar o usuário na legenda, curtir e comentar nas publicações (LIRA; ARAÚJO, 2015). A rede social mira na parte o visual e para isso, dispõe do uso de seus recursos aprimorados de edição de fotografias, com uma série

de filtros especiais, sem ter que usar um aplicativo diferente para tirar, editar e carregar as fotografias (ROLDÃO, 2018).

Segundo Aguiar (2018), Analista de Marketing na empresa Rock Content, os principais recursos do Instagram são:

- A edição de imagem, possibilitando que o dono da conta possa, não apenas aplicar filtros às fotos, mas também ajustar seu tamanho cortá-la ou endireitá-la e inserir efeitos de luz, contraste e cor.
- As curtidas, com elas são possíveis medir a popularidade e interação das postagens e quantas pessoas gostou da publicação.
- Os comentários promovem interação entre os usuários. Além de comentar sobre a foto ou vídeo em questão, é possível marcar seguidores nestes comentários para que eles também vejam o conteúdo rapidamente.
- Na aba “Seguindo” neste recurso, é possível acompanhar o que as pessoas seguidas estão fazendo na rede.
- A aba “explorar”, disponibiliza uma galeria de fotos de pessoas de todo o mundo, inspiradas nas fotos que são curtidas e por quem são seguidas.
- Marcação em fotos: a opção de marcação de fotos gera, dentro do perfil, uma galeria de fotos postadas por outras pessoas, onde o usuário esteja presente e marcado.
- As mensagens diretas funcionam como uma espécie de chat, que conecta usuários que se conhecem, e também, caso seja autorizado pelo receptor da mensagem, usuários que não se seguem, por meio de conversas individuais ou em grupo. Localização, ao postar uma foto, pode-se adicionar qual foi o local onde ela foi tirada. Isso ajuda outros usuários a saberem a localização daquela imagem e também cria um mapeamento de lugares visitados que podem ser visualizados em seu próprio perfil.

Atualmente, o público do Instagram não é formado apenas por jovens, aproximadamente 57% dos usuários brasileiros de internet na faixa dos 55 aos 65 anos também usam o Instagram (SALES, 2019). Com a conquista de um novo público, surgiram outros serviços para satisfazer as novas necessidades dos usuários. Studygram é como são chamados os perfis do Instagram que

abordam sobre estudos, e dispõe de perfis que tem fotos e dicas de estudos para ajudar e manter o foco de quem está estudando.

5.3.2 Marketing no Instagram

A palavra Market vem do inglês, significa mercado. O termo é designado para o estudo de produtos, relações ou serviços, que busca satisfazer o cliente, e aquele que presta o serviço. Os profissionais de marketing notam que há a necessidade de criar estratégias para estabelecer a proximidade com os consumidores e a utilização de tecnologias podem trazer benefícios para o relacionamento. Esses benefícios significam que as empresas com maior estabilidade e clientes mais próximos de suas aspirações (MADRUGA, 2006). “A tecnologia propõe mudanças, mas é a sociedade que vai fazer uso dessas tecnologias, logo não se deve ter uma expectativa demasiado elevada quanto às mudanças porque a velocidade da mudança social e substancialmente mais lenta que a mudança tecnológica” (LE MOS; PALÁCIOS, 2001, p. 169).

Com isso, as redes sociais fornecem dois benefícios para os empresários e organizações: em primeiro lugar, é a interação nas conversas entre os consumidores, e podem ser evitados os diálogos negativos; e em segundo lugar, possibilitar que os consumidores a iniciem diálogos positivos através do fornecimento de conteúdo pretendido. E por isso são ferramentas valiosas para os empresários e os profissionais de marketing podem usar este método para se envolverem com os consumidores e utilizadores (ROLDÃO, 2017). Ao utilizar o poder do marketing digital para elevar um negócio online, é necessário um conhecimento minucioso do seu mercado, de como os clientes estão a utilizar a tecnologia digital e de como o negócio pode utilizar essa mesma tecnologia para criar relações duradouras e mutuamente gratificantes com eles (RODRIGUES, 2018).

O marketing digital combina técnicas tradicionais e novas técnicas a fim de alcançar determinados mais objetivos e consequentes, mais consumidores, interagindo com eles. Nas redes sociais, cria e compartilha conteúdo com outras pessoas transformando em um tipo de relação virtual. Uma das redes sociais mais utilizadas na atualidade é o Instagram, que permite ao indivíduo a partilha de fotografias ou vídeos, com a sua rede de seguidores e a aplicação de filtros

visuais e auditivos no conteúdo compartilhado. Atentam a este fenômeno, as marcas migraram assim para este tipo de plataforma, onde interagem mais facilmente e de forma mais personalizada com os seus consumidores, o que lhes permite conseguir uma mais fácil aproximação e uma maior garantia de fidelização por parte destes (RODRIGUES, 2018).

O Instagram é a rede social que tem grande popularidade entre os famosos, bloggers e marcas, tornando quem tem muitos seguidores no “digital influencer”, termo utilizado para os influenciadores, sendo possível ganhar dinheiro em publicidade através desta plataforma, recorrendo, por exemplo, a postagens pagas (em que as marcas pagam aos influenciadores para que estes mostrem os seus produtos numa publicação de Instagram) (RODRIGUES, 2018).

Além disso, as empresas estão migrando para a rede social a fim de atrair mais público com o tipo de gerenciamento que a rede social disponibiliza, a ferramenta Instagram Business ou Instagram Empresas, tornam o perfil comercial e dispõe de recursos como propagandas e ao controle do acesso de dados dos seus seguidores, tais como gênero, idade, localização, em um estudo realizado pelo Instagram aponta que 90% das contas ativas seguem uma empresa no Instagram e que as empresas do mundo inteiro, de marcas consagradas a pequenos negócios, estão obtendo resultados concretos (INSTAGRAM BUSINESS, 2020).

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), apontou que o uso na rede social que mais cresce no mundo, o Instagram, e se tornou uma das redes sociais preferidas para divulgar marcas e interagir com os clientes. Em meio a tantos usuários essa rede social é um ótimo espaço para campanhas direcionadas, é necessário definir e conhecer ao máximo seu público além de ter uma boa estratégia de marketing digital. Com a nova atualização é possível compartilhar vídeos com até 60 segundos nos formatos retrato ou paisagem (INSTAGRAM BUSINESS, 2020).

Essa tem sido uma grande atração para a população jovem, o que levou à consolidação do Instagram como uma das redes sociais com o maior número de usuários desde seu surgimento em 2010. Por outro lado, essa atração que provoca os jovens também é utilizada por pessoas de diferentes idades que são de alguma forma forçadas a usar informações e redes sociais como consequência dessas necessidades e desafios da nossa sociedade. Bibliotecários estão cientes

sobre o poder das mídias sociais, e o Instagram é considerada uma plataforma que está crescendo. Afinal, é a plataforma ideal para fotos e pode ajudá-los alcançar leitores e trocar ideias (SPRINGEN, 2019).

5.4 As bibliotecas que utilizam o serviço de web referência por meio do Instagram

O desenvolvimento das tecnologias nas áreas de informação gerou um impacto social e um dos desafios da internet é lidar com a grande quantidade de informação que está disponível na íntegra. Diante desse cenário, o papel dos mediadores da informação é cada vez mais importante, visto que, a necessidade dos usuários continua sendo o foco, mas para conseguir auxiliá-los, é necessária a organização das informações e formas que simplifiquem a pesquisa de conteúdo. O bibliotecário de referência é aquele que vai trabalhar diretamente com o atendimento ao usuário, Nice Figueiredo (1992) sobre o serviço de referência: pode variar quanto aos objetivos e quanto à sua profundidade, dependendo do tipo de biblioteca onde se realiza, ou seja, de acordo com as características e as finalidades da biblioteca.

Sobre a variedade de conteúdo que é abordado na internet, Grogan (1995, p.48), aponta que “não parece haver limites para a variedade de assuntos sobre os quais surgirão perguntas. De fato, pode-se dizer, como se fosse uma regra, que não existe área alguma dos conhecimentos que se exclua como assunto passível de consulta em qualquer biblioteca”. Entre as competências que o profissional deve desenvolver para realizar o atendimento da biblioteca, pois seu papel é determinante e reflete nos demais serviços prestados. No serviço de referência tradicional o bibliotecário mantém controle e opera de forma independente. Com o usuário remoto a relação é diferente, pois ele controla o processo de acordo com sua conveniência, preservando anonimato, selecionando fontes, descartando e buscando outros serviços de referência (OLIVEIRA; BERTHOLINO, 2000).

Nesse ambiente virtual a demanda informacional dos usuários, e o bibliotecário busca atender valendo-se dos seus próprios recursos, bem como dos recursos externos a ela. Assim, o serviço de referência da biblioteca deve expandir suas fronteiras para além do seu balcão de atendimento e da sua coleção de referência (PIMENTA, 2002). Já Silva (2005) afirma que o

bibliotecário de referência, não deve direcionar apenas aos seus serviços somente do atendimento, mas também em atividades que antecipem a demanda de informações, orientem o usuário na utilização dos recursos, e dissemine os recursos de informação disponíveis.

Com o aumento da popularidade dos serviços de referência na Internet surge a necessidade dos bibliotecários e dos profissionais da informação expandirem o serviço de referência para além da biblioteca e centros de informação, desenvolvendo uma atividade em conjunto com o aumento das expectativas dos usuários e com a atualização dos bibliotecários com relação aos novos recursos (BURIN; HOFFMAN, 2005, p.1).

Desse modo, uns dos recursos adotados são às Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) nas unidades de informação, Burin e Hoffmann (2005), atribui esse serviço a: compreensão de atividades de localização de material, auxílio no uso do catálogo ou nas obras de referência, levantamentos bibliográficos. Nessa busca de aprimorar os serviços, o bibliotecário tem analisado alternativas, para “ampliar o escopo de conhecimentos” necessários ao seu fazer profissional, tendo-se em vista priorizar premissas como: planejamento, gerência e processamento de sistemas de informação, além da concepção e uso das recentes tecnologias da informação e da comunicação – TICs (SILVEIRA, 2007). E assim, se se adaptar ao uso das tecnologias e desenvolver serviços compatíveis para que as bibliotecas continuem desempenhando o seu papel social.

Redes sociais permitiram que bibliotecários e usuários não somente interagem, mas compartilhassem e transformassem recursos dinamicamente em um meio eletrônico. Usuários podem criar vínculos com a rede da biblioteca, ver o que os outros usuários têm em comum com suas necessidades de informação, baseado em perfis similares, demografias, fontes previamente acessadas, e um grande número de dados que os usuários fornecem (MANESS, 2007, p. 48).

Uma das TICS desenvolvidas com o avanço da web foi às redes sociais. Os autores Vidotti, Lanzi e Ferneda (2014, p. 133) pontuam que, tal como o usuário que se sente motivado a utilizar novos instrumentos, a experimentar novos caminhos, também o bibliotecário deve se sentir atraído por novos desafios e, acima de tudo e sentir se seguro para utilizar a novidade. O uso das redes sociais é um dos recursos que a profissão cada vez mais tem investido, os perfis das bibliotecas estão sendo criados e novos serviços estão sendo implementados, visto que, as pessoas adquiriram acesso às informações por meio da web e aos serviços disponibilizados, como

bases de dados, repositórios, catálogo online e bibliotecas virtuais. Essa ferramenta permite às bibliotecas divulgar notícias de interesse geral e informações à comunidade de usuários.

Esse tipo de serviço é novo, então as técnicas ainda estão sendo desenvolvidas e adaptadas para serem implantadas aos serviços já existentes na biblioteca. E uma das dificuldades que pode ser enfrentada é a falta de tempo e de uma equipe especializada responsável pelas ferramentas, que atende e responde os usuários, é um desafio quando se utiliza redes sociais como canal de comunicação (DICKSON; HOLLEY, 2010). A autora ainda ressalta que as bibliotecas, necessitam lidar com as tecnologias desenvolvidas em uma velocidade cada vez maior, com um universo de informação cada vez mais amplo, compartilhado e dinâmico, com novas demandas informacionais e com usuários cada vez mais conectados nos websites de redes sociais (GARCIA, 2017). Mas estratégias devem ser determinadas para alcançar o público que está constantemente conectado às novas tecnologias. E para isso:

“não basta criar perfis nas redes sociais, é preciso monitorá-las para saber o que as pessoas comentam sobre a instituição, o que causa dúvidas, insatisfações, assim como aquilo que está sendo valorizado e disseminado para os demais porque são ferramentas de comunicação, canais de diálogo” (YAMASHITA, CASSARES, VALENCIA, 2012, p. 164).

As redes sociais são ferramentas que podem auxiliar o bibliotecário nesse serviço, aumentando a possibilidade de melhoria na interação para que o usuário seja atendido da maneira mais eficaz, o Instagram é utilizado com o intuito de atingir esse objetivo.

“Mais do que qualquer função técnica, as redes sociais de relacionamento servem para criar uma relação mais próxima e efetiva entre a biblioteca e seu público. Elas permitem estreitar os laços e diminuir o abismo existente entre a biblioteca e seus usuários, com características informais e flexíveis” (AGUIAR, 2012, p. 109).

Moran (2015) observa se que as tecnologias existem para ajudar, educar e aprender a gerenciar um conjunto de informações e torná-las algo significativo para cada um de nós, isto é, o conhecimento. Tendo em vista que, a expansão das bibliotecas para a web, os autores Araújo, Pinho Neto e Freire (2016), afirmam que a internet se sobressai entre as novas tecnologias permitindo a oportunidade da aplicação de métodos interativos de comunicação, gerando novos meios para que as bibliotecas evidenciem seus produtos e serviços melhorando a interação com

os usuários. Para isso, o Serviço de Web Referência, deve mensurar a popularidade na Internet, nos websites de redes sociais e propõe um novo desafio aos profissionais bibliotecários, destaca que a ferramenta requer competências dos profissionais para que possam realizar uma gestão adequada do perfil das bibliotecas (GARCIA, 2017).

O livro “Biblioteca do Século XXI: desafios e perspectivas” publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) em 2017, possui um capítulo destinado à Biblioteca e redes sociais, no qual o autor Cláudio Gottschalg-Duque aponta como as redes sociais podem ser utilizadas pela biblioteca e seus profissionais, e desse modo, como as Tecnologias da Informação e Comunicação são aplicadas nas unidades de informação:

1. TIC, ou seja, um canal comunicacional entre biblioteca e/ou bibliotecário e seus usuários, mais um recurso de marketing disponível.
2. Objeto de aprendizagem (O.A.), ou seja, recurso digital dinâmico, interativo e reutilizável em diferentes ambientes de aprendizagem, elaborados a partir de uma base tecnológica desenvolvida com fim educacional.
3. Objeto de estudo, para analisar e avaliar desde as possíveis aquisições de acervo até a qualidade dos serviços oferecido pela biblioteca sob a ótica do usuário (GOTTSCHALG-DUQUE, 2017, p.168).

Joe e Knight (2019) descrevem a transmissão com mais precisão a prática de postar nas mídias sociais para compartilhar informações e aumentar a conscientização, mas enfatiza que é sem se envolver em conversas ou respostas online mais profundas. Outro ponto são os usuários que têm uma variedade de métodos de recuperação de informações e é necessário entender a preferência do público da biblioteca antes de fazer suposições gerais sobre a melhor maneira de alcançá-los. Os bibliotecários que escreveram sobre suas experiências com comunicação responsiva enfatizam a importância de cada biblioteca individual olhar para sua população específica, já que os resultados variam muito.

A empresa *Taylor and Francis Group* (2014, p.5) determina algumas razões para utilizar as redes sociais:

- Buscar opinião sobre a biblioteca e seus serviços para auto-avaliação, para incentivar o debate e para instigar uma oportunidade de responder à biblioteca feedback do usuário;

- Para alcançar usuários da biblioteca em suas casas ou em 'espaços virtuais' como a moderna biblioteca on-line de hoje não é mais apenas confiar em seu espaço físico como ponto de acesso;
- Divulgar eventos, serviços, notícias e presença;
- Para incentivar a colaboração, por exemplo, através desenvolvimento de coleções e construção de repositórios de conteúdo colaborativo específico para determinados grupos de usuários;
- Para aumentar o uso de coleções de bibliotecas promovendo conteúdo novo e existente;
- Para conectar-se a outros bibliotecários e acompanhar as Notícias da indústria;
- Criar um senso de comunidade com usuários e também com outras instituições e contatos do setor.

Para *Taylor and Francis Group* (2014), a rede social está sendo cada vez mais vista como uma ferramenta de gerenciamento de coleções, oferecendo maneiras flexíveis apresentarem recursos (por exemplo, YouTube para exibição de vídeos) e categorizá-los (por exemplo, folksonomias). A folksonomia termo utilizado na biblioteconomia é um dos recursos no uso do instagram e são as chamadas hashtags que é uma forma que a rede social encontrou para indexar seu conteúdo, de maneira que as publicações com o mesmo conteúdo possam ser encontradas. Entre as tags mais utilizadas pelas bibliotecas, se destacam #shelfie, #bookface e #library.

A empresa *Taylor e Francis Group* (2014), ainda afirma que as bibliotecas usam as mídias sociais para cumprir uma série de objetivos, com mais foco na promoção da visibilidade e do uso do serviço e recursos da biblioteca. O alcance também é visto como importante, por exemplo, ajudando bibliotecários aumentar sua visibilidade e conexões dentro da mais ampla comunidade de bibliotecas; também, por ajudar na promoção do trabalho de sua faculdade. Uso de mídia social para melhorar o ensino e a aprendizagem é atualmente um nível mais baixa prioridade, mas isso provavelmente se tornará uma atividade importante num futuro próximo, e bibliotecários com sua crescente experiência no uso de ferramentas de mídia social estão bem colocados para ajudar a desenvolver capacidades institucionais.

Atualmente, as bibliotecas têm usado o Instagram para marketing digital, visando que a ferramenta permite engajar seus produtos interagindo com os usuários. As bibliotecas podem compartilhar fotos, eventos, fazer sugestões e apresentar informações sobre seus serviços. Então, adquirindo o uso do Instagram novas práticas devem ser adotadas. Em um estudo realizado por Garcia (2017, p.36) sobre as Bibliotecas no Instagram foi identificado as seguintes diretrizes para fomentação do estudo e avaliação como os perfis das bibliotecas seguir princípios:

- a) Acervo: obras e itens em diferentes suportes que compõem a coleção da biblioteca e suas fontes informacionais. Incluem-se neste grupo os livros, materiais iconográficos, cartográficos, periódicos, entre outros;
- b) Eventos: atividades culturais, artísticas, educacionais, de entretenimento e lazer realizadas pela biblioteca ou no espaço da biblioteca. São as atividades que proporcionam algum tipo de experiência, como palestras, shows, teatro, exposições;
- c) Serviços: algum recurso intangível oferecido pela biblioteca que satisfaz uma necessidade, como: os empréstimos de materiais, programas educacionais, pesquisa e auxílio de bibliotecários, acesso a ferramentas tecnológicas, entre outros;
- d) Espaço: imagens do ambiente externo e interno da biblioteca; e) Hashtags: este recurso é fornecido pelo Instagram e como categoria tem o objetivo de verificar se as bibliotecas fazem uso das hashtags em suas publicações e de que forma. Os perfis são variados. Alguns possuem muitas publicações outros não. Considerando este aspecto, as observações foram feitas do perfil de forma geral, ou seja, na página principal do perfil e com base em imagens aleatórias. Não foi estabelecida uma quantidade de imagens, nem um período em um espaço de tempo, pois os perfis foram criados em épocas distintas. Essa diversidade também justifica a inexistência de aspectos relativos a certas categorias, ou seja, não são todas as bibliotecas que apresentaram em seu perfil aspectos referentes ao acervo, aos eventos, aos espaços ou aos serviços.

Observa-se que o Instagram está alcançando uma popularidade ao redor do mundo inteiro. Em 2018, a rede social já apontava que cerca de um bilhão de usuários eram ativos em sua plataforma. Formigoni (2018) destaca que o Instagram até recentemente buscava apenas compartilhar fotos rotineiras a partir da Internet, investe em possibilidades tornando-se uma nova janela para o consumo. Percebendo esse novo cenário e utilizando as novas tecnologias a seu favor, o bibliotecário decidiu se arriscar no Instagram, e desenvolver um novo tipo de serviço de web referência. Para Alcaraz e Puig (2015), no artigo “Instagram en las bibliotecas: 10 buenas prácticas”, e a tradução é Bibliotecas no Instagram: 10 práticas boas, são dicas para as bibliotecas

que acabaram de realizar o cadastro na rede social ou estão em dúvidas se devem ingressar na plataforma, as ideias podem servir de exemplo, e elas são:

1. Recomendar livros aos leitores ou exibir as novas aquisições.
2. Interagir com os leitores para descobrir seus autores favoritos.
3. Divulgar exposições e feiras realizadas na biblioteca.
4. Promover as atividades e eventos culturais realizados na biblioteca.
5. Postar imagens históricas da biblioteca e da cidade a qual pertence.
6. Realizar concursos que incentive a participação das pessoas.
7. Apresentar as pessoas que trabalham na biblioteca e os usuários que a visitam.
8. Realizar treinamentos como: oficinas, cursos ou workshops para a capacitação das novas tecnologias.
9. Apresentar a biblioteca e seus serviços.
10. Promover o trabalho dos bibliotecários e suas tarefas diárias.

No Brasil, as bibliotecas estão aos poucos se cadastrando no Instagram e utilizando a ferramenta. Como a demanda é recente, em 2018, Thiago Siqueira, bibliotecário em seu blog escreveu um artigo sobre “10 ideias fáceis de uso do instagram para bibliotecários” e como colocar em prática, e foi compartilhado também pelo site do Conselho Regional de Biblioteconomia do Estado de São Paulo - 8ª Região (CRB-8), no artigo as dicas buscam informar os bibliotecários brasileiros que o Instagram é um espaço que vale a pena ser investido e todas as ideias são explicadas como se deve pôr em prática:

1. Mini visita virtual da sua biblioteca e seus recursos – seja criativo, faça os vídeos curtos de até 60 segundos. Para ficar mais interessante, adicione música, use ângulos interessantes e mostre a sinalização ou sobreponha textos.
2. Vídeos – utilize o aplicativo Flipagram é um ótimo aplicativo de edição de vídeo que permite que você inclua desenhos animados, texto sobrepostos, adesivos e músicas populares e
3. Promoção do livro – Publique vídeos de até 60 segundos, você pode facilmente criar promoções de livros atraentes ou mini-anúncios de livros usando o Instagram. Considere o tema, a configuração ou os caracteres de um livro e crie um quadro para uma sessão de fotos. As promoções de livros de vídeo podem ser encenadas como mini-comerciais, trailers ou como palestras de

livros. Considere levar alguns livros favoritos em uma viagem e faça fotos deles fora da biblioteca.

4. Exibição interativa – Use um canto da biblioteca e deixe post-it .Faça com que os pequenos escrevam uma nota rápida sobre o que eles gostaram sobre o livro e coloquem para que outras crianças o leiam. Poste no Instagram uma foto dessa nota para a posteridade e para que outros pequenos digitais possam vê-la.
5. Capture a leitura – Tire uma foto dos usuários e pergunte se está tudo bem postar no Instagram. OU, peça para pousarem. Capture momentos de leitura por prazer, ou relaxamento.
6. #shelfies (prateleiras/estante) – Como uma selfie, mas com um livro. Peça aos usuários que segurem o livro que acabou de ser emprestado ou que estão devolvendo a biblioteca, eles são chamados de shelfies. Certamente se o seu público é de adolescentes a maioria vai adorar exibir o livro mais recente e até mesmo querer ser marcado na foto!
7. #bookface – capas de livros que apresentam rostos ou parte de rostos, ou costas, ou pernas, ou braços são ótimos para segurar e levar para o que agora é chamado de uma imagem #BookFace. Mistura parte do corpo da pessoa com a arte da capa.
8. #livrosdevolvidos – Empilhe os livros mais populares que foram devolvidos no dia e tire uma foto, sugerindo-os como leitura para os seguidores.
9. Concursos – Realize um concurso com a comunidade! Dá uma oportunidade para as pessoas entrarem em contato, responderem a perguntas e interagirem com a biblioteca.
10. #tbt – Tbt significa throwback thursday, ou quinta-feira do retorno/regresso. Semanalmente você pode postar fotos de anos anteriores, seja das ações ou fatos interessantes da biblioteca.

A partir de recursos como *Storytelling*, que significa contação de histórias e Hashtags, as palavras-chave com o símbolo #. Segundo Demezio, et al., (2006) algumas marcas utilizam, no início do uso Instagram as pessoas costumavam publicar fotos de comidas, paisagens e festas, compartilhavam o que estavam fazendo no momento da foto. Agora a plataforma abriu espaço para pequenas e grandes empresas divulgar seus produtos ou serviços. Esta por sua vez comunica-se com seus consumidores a partir de recursos oferecidos pelas Hashtags e pelo Storytelling. O Instagram Stories é outra ferramenta que pode ser utilizada pelas bibliotecas, “que devem considerar maneiras possíveis de pensar e use efetivamente o Instagram Stories para alcançar, informar e dialogar com suas respectivas comunidades”. (FONSECA, 2018).

6 METODOLOGIA

A etimologia da palavra metodologia é derivada do grego, *methodos* significa organização, e *logos*, que se refere ao estudo sistemático, pesquisa, investigação; ou seja, metodologia é o estudo da organização, que antecipa quais passos que serão usados no estudo. (FONSECA, 2002) A metodologia deve ajudar a explicar não apenas os produtos da investigação científica, mas principalmente seu próprio processo, pois suas exigências não são de submissão estrita a procedimentos rígidos, mas antes da fecundidade na produção dos resultados. (BRUYNE, 1991 p. 29)

Diante das várias definições, os autores Lakatos e Marconi (2003) afirmam que método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo, os conhecimentos válidos e verdadeiros, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista. De acordo com Fachin (2006), é um instrumento do conhecimento que proporciona aos pesquisadores, em qualquer área de sua formação, orientação geral que facilita planejar uma pesquisa, formular hipóteses, coordenar investigações, realizar experiências e interpretar os resultados. Vergara (1998) aponta que há tipos de pesquisa diferentes na metodologia e quanto aos seus fins podem ser classificadas em:

- A. Exploratória;
- B. Descritiva;
- C. Explicativa;
- D. Metodológica;
- E. Aplicada;
- F. Intervencionista.

Além de identificar as operações mentais e técnicas que possibilitam a sua verificação, ou seja, determinar o método que possibilitou chegar a esse conhecimento pode-se definir como um método como caminho para se chegar a determinado fim. O método científico pode ser determinado como o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para se atingir o

conhecimento. (GIL 1999) Conforme Vergara (1998) quanto aos meios da pesquisa são classificados em:

- A. Pesquisa de campo;
- B. Pesquisa de laboratório;
- C. Telematizada;
- D. Documental;
- E. Bibliográfica;
- F. Experimental;
- G. Expost facto;
- H. Participação;
- I. Pesquisa-ação;
- J. Estudo de caso.

Como pesquisador é indispensável à adoção de um plano para metodológico para validar a investigação científica. O conhecimento científico é produzido pela investigação científica, através de seus métodos. Resultante do aprimoramento do senso comum, o conhecimento científico tem sua origem nos seus procedimentos de verificação baseados na metodologia científica. (FONSECA, 2002)

6.1 Tipos de pesquisa

A pesquisa é o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. (GIL, 2007) O autor descreve também a pesquisa bibliográfica, que é desenvolvida a partir da coleta de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho desta natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas. (GIL, 1999) É dividido entre: pesquisas exploratórias, descritivas e explicativas.

As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 2007). Neste trabalho será descrito como as Bibliotecas Públicas do Distrito Federal

utilizam o Instagram. No estudo foi usado a pesquisa qualitativa, Silva e Menezes (2000, p. 20) definem como “uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números”. Já a pesquisa exploratória é um levantamento de informações sobre determinado fenômeno ou problema, de forma a aumentar a familiaridade com ele e formular problemas e hipóteses mais precisos.

6.1.2 Método

É um estudo de caso realizado com base em uma pesquisa descritiva qualitativa que propõe analisar o uso do Instagram por parte das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, visando à compreensão e reflexão, do contexto, a partir das dimensões que foram investigadas.

6.1.3 Participantes

A seleção das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal que têm perfil no Instagram foi realizada por meio da ferramenta de busca da rede social no qual foram pesquisadas todas as bibliotecas da rede para determinar quais tinham perfil. Foi identificado oito bibliotecas utilizando esse serviço, a Biblioteca Pública de Taguatinga, Biblioteca Pública de Sobradinho dois, Biblioteca Monteiro Lobato da Santa Maria, Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante Biblioteca Pública de Águas Claras, Biblioteca Pública de Brasília, Biblioteca Pública de Ceilândia e a Biblioteca Nacional de Brasília.

6.1.4 Instrumentos

A análise foi estruturada em dois questionários, o primeiro com o total de 11 perguntas, sendo que cinco questões são subjetivas, cinco são objetivas e uma questão é de múltipla escolha, desenvolvida com base no modelo de Alcaraz e Puig (2015) que determina 10 práticas que as bibliotecas deveriam adotar no uso do Instagram. Os critérios utilizados para a criação das questões é a análise de como cada perfil utiliza o Instagram. A pesquisa foi compartilhada com as bibliotecas por email e via Instagram, através de um link, o questionário foi realizado no Formulário Google e enviado.

O segundo questionário realizada pelo observador, possui dez questões desenvolvidas com base no modelo de Alcaraz e Puig (2015). Os critérios utilizados para a criação das questões

é a análise de como cada perfil utiliza o Instagram. A pesquisa foi preenchida de acordo com a análise do observador e seus registros.

6.1.5 Coleta de Dados

A coleta de dados foi separada em duas etapas, primeiro os participantes que concordaram em participar da pesquisa, e responderam o questionário enviado às Bibliotecas. A segunda foi a análise realizada desde o dia 31 de março até o dia 25 de julho, período que foi destinado ao desenvolvimento do trabalho.

6.2 Apresentação dos resultados

No método estudo de caso, leva-se em consideração, principalmente, a compreensão, como um todo, do assunto investigado. Todos os aspectos do caso são investigados. Quando o estudo é intensivo, podem até aparecer relações que, de outra forma, não seriam descobertas (FACHIN, 2006). O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado, tarefa praticamente impossível mediante os outros tipos de delineamentos considerados (GIL, 2008).

Conforme Rodrigues (2007, p. 28): “destina-se a esclarecer do que se trata, a reconhecer a natureza do fenômeno, a situá-lo no tempo e no espaço, a inventariar suas manifestações variadas, seus elementos constitutivos ou as contiguidades presentes à sua manifestação.”. É um estudo profundo que pode descrever um ou de poucos casos, de forma a investigar um fenômeno dentro do seu próprio contexto.

Gil (1999) descreve que praticamente toda pesquisa acadêmica requer em algum momento a realização de trabalho que pode ser caracterizado como pesquisa bibliográfica. Para Rodrigues (2007, p. 38) é a pesquisa que pondera, sopesa, analisa e interpreta dados relativos à natureza dos fenômenos, sem que os aspectos quantitativos sejam a sua preocupação precípua, a lógica que conduz o fio do seu raciocínio, a linguagem que expressa as suas razões. Sintetizando: qualitativa é a denominação dada à pesquisa que se vale da razão discursiva.

Estudo de caso instrumental é aquele que é desenvolvido com o propósito de auxiliar no conhecimento ou redefinição de determinado problema. O pesquisador não tem interesse específico no caso, mas reconhece que pode ser útil para alcançar determinados objetivos. Casos desse tipo podem ser

constituídos, por exemplo, por estudantes do ensino fundamental numa pesquisa que tenha como objetivo estudar a aplicabilidade de métodos de ensino (GIL, 2007).

No estudo de caso descrito no presente trabalho, o instrumento de pesquisa foi o questionário, que é constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, para preenchê-lo (LAKATOS e MARCONI, 2003).

6.2.1 A análise dos perfis no Instagram das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal

A seguir o quadro geral identificando a frequência e o conteúdo das publicações:

Quadro 3 - Quadro geral que identifica a frequência e o conteúdo das publicações.

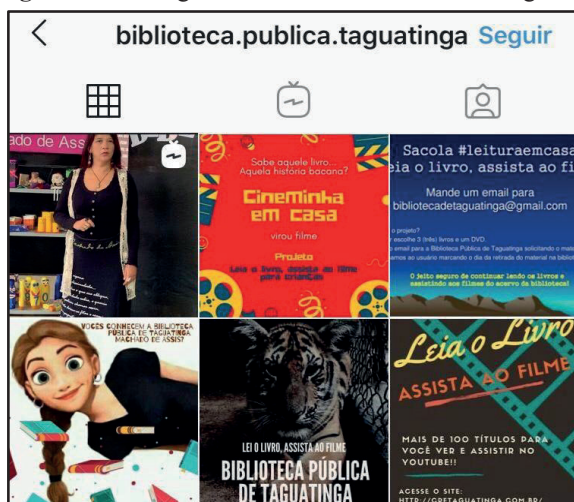
Bibliotecas	Primeira publicação	Última publicação	Frequência de atualização	Conteúdo geral das publicações
Biblioteca 1	03/07/2020	24/07/2020	Diariamente	Apresentação da Biblioteca; Divulgação do acervo; Promoção de eventos; Sugestão de leitura; Promove o espaço para palestras e mini cursos; Apresentação dos serviços prestados e interage com os usuários.
Biblioteca 2	27/02/2020	11/05/2020	Quinzenalmente	Apresentação da Biblioteca.; Dicas de leitura; Informações da Biblioteca e de seus serviços.
Biblioteca 3	18/06/2019	26/06/2019	Desatualizado	Apresentação da Biblioteca.
Biblioteca 4	13/08/2019	12/07/2020	Quinzenalmente	Apresentação da Biblioteca; Sugestão de leitura; Informações da Biblioteca; Divulga o acervo; Publicações com incentivo à leitura.
Biblioteca 5	05/04/2020	23/07/2020	Semanalmente	Apresentação da Biblioteca; Informações da Biblioteca; Reposta publicações de outras bibliotecas.
Biblioteca 6	07/08/2019	25/07/2020	Diariamente	Apresentação da Biblioteca; Divulgação do acervo; Promoção de eventos; Sugestão de leitura; Promove o espaço para palestras e mini cursos; Apresentação dos

				serviços prestados e projetos.
Biblioteca 7	22/07/2019	15/05/2020	Semanalmente	Apresentação da Biblioteca; Divulgação de eventos; Sugestão de leitura; Promove o espaço para palestras e mini cursos.
Biblioteca 8	22/01/2019	25/07/2020	Diariamente	Apresentação da Biblioteca; Divulgação do acervo; Promoção de eventos; Sugestão de leitura; Promove o espaço para palestras e mini cursos; Apresentação dos serviços prestados e projetos; Clube da leitura; Interação com os usuários; Quantidade de livros mais emprestados; Séries; Homenagem a pessoas que foram importantes; Novas aquisições; Valorização do acervo.

Fonte: Elaboração própria.

6.2.2 Biblioteca 1 (Biblioteca Pública de Taguatinga)

Fotografia 1 - Instagram da Biblioteca Pública de Taguatinga.



Fonte: Elaboração própria.

O perfil é identificado como “biblioteca.publica.taguatinga”, a Biblioteca possui 139 seguidores e 21 postagens. A primeira postagem foi no dia 03 de julho de 2020, a Biblioteca

elaborou o livro digital, o título é “Tutorial Informatizando a Biblioteca com software livre BibLivre 5.0”, contendo 20 páginas e acesso aberto, o link do drive está disponível na biografia do Instagram. Contém informações de como utilizar o software tanto para a catalogação como para registros em geral. Logo na segunda postagem, está um convite criativo com o intuito de chamar a atenção da sociedade para visitar a Biblioteca, nela contém o endereço e e-mail para o contato. Na legenda apresenta o uso de hashtags como: #bibliotecapublica, #espacopublico e #gostopelaleitura, que são utilizadas nas demais publicações também.

A mensagem “Espaço público que pertence a toda comunidade. Aqui temos projetos de incentivo à leitura e a pesquisa, oficinas de artesanato, sacola da leitura, contação de histórias, cursos profissionalizantes de informática e gestão”, deixa claro a intenção de que o espaço além de ser para leitura, é proposto cursos, palestras, capacitação para os seus usuários e o incentivo de realização de eventos no local. Entre as postagens, estão dicas que informam o horário de funcionamento da Biblioteca e enfatizam que o acesso é livre para toda a comunidade.

É informada aos usuários que o horário de funcionamento durante o período da pandemia, devido ao vírus COVID-19 está adaptado, a jornada é de teletrabalho e o usuário pode escolher até 3 livros, 2 gibis e até DVD's, que os funcionários separam para que o usuário possa buscar no local e o empréstimo dura 15 dias. Para facilitar ao usuário, um passo a passo foi elaborado para que as pessoas pudessem fazer o empréstimo de livros mesmo no isolamento social. A solicitação através do contato por e-mail e após a separação do material a biblioteca marca uma data e horário para o empréstimo.

Foi compartilhada na página, no dia 8 de julho uma oficina realizada pela Coordenação Regional da Cidade, a “Oficina de brinquedos pedagógicos” e foi disponibilizado um link para que os usuários consigam acessar online, visto que a Coordenação e a biblioteca possuem uma parceria e os projetos são compartilhados por ambas no Instagram. Essa colaboração rendeu projetos como: Sacola, que é a leitura em casa; Oficina de artesanato; Canto livro, uma literatura no formato de música; Leia o Livro, assista o filme que é disponibilizado cerca de 100 filmes e todos os livros do acervo da biblioteca; Resenhas a respeito do Programa de Avaliação Seriada para entrar na Universidade de Brasília, e está disponível resenhas sobre todas as etapas do programa.

A última postagem publicada no dia 24 de julho de 2020, mostra uma bibliotecária que apresenta a Biblioteca, projeto e alguns serviços para o público. Um dos projetos é a oficina com materiais recicláveis que será realizado por uma professora que ensinará toda semana para os educadores a inovarem na aprendizagem para os alunos.

6.2.3 Biblioteca 2 (Biblioteca Pública de Sobradinho 2)

Fotografia 2 - Instagram da Biblioteca Pública de Sobradinho 2.



Fonte: Elaboração própria.

O perfil é identificado como “biblioteca_sobradinho2” no Instagram, a Biblioteca possui 116 seguidores e em torno de 10 publicações. A primeira publicação foi feita no dia 27 de fevereiro de 2020, e diz respeito ao funcionamento da Biblioteca, e apresentando a Biblioteca à comunidade, visto que o espaço passou por transformações. É usada as hashtags: #estudos, #concurso e #livros. Na segunda publicação é informado que o ambiente é climatizado e possui acesso ao wifi. E com o uso de fotos com as capas dos livros é anunciado que as coleções disponíveis, são atualizadas e prontas para o empréstimo.

No dia 12 de março de 2020, data que é comemorada o Dia do Bibliotecário, foram realizadas publicações que prestigiam a profissão. E em um comunicado, é informado que a

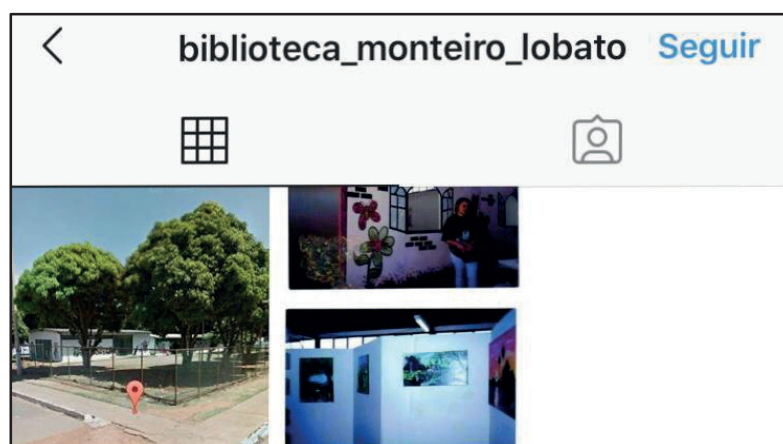
medida preventiva ao Corona vírus a Biblioteca fechou e foi determinado pelo Decreto N° 40520, editado pelo Governador Ibaneis Rocha, no dia 14 de março de 2020. No dia 03 de abril de 2020, em prol do Dia Internacional do Livro, e homenagem ao escritor dinamarquês Hans Christian Andersen, que nasceu em 1805, na publicação foram destacados alguns livros como: “O patinho feio”, “A pequena sereia” e a “Roupa nova do Imperador”.

Outras datas que foram lembradas pela Biblioteca foram a Dia Nacional dos Livros, dia 9 de abril e Dia Mundial do Livro, no dia 23 de abril de 2020, nesse dia além da publicação foi publicada “A Construção do Livro”, obra de Emanuel Araújo. E, em uma breve explicação sobre o livro, a Biblioteca informa que “continua sendo a obra de referência mais consultada por profissionais e leigos interessados no processo de produção editorial. Nela o autor explica os antecedentes históricos da produção, e detalha os procedimentos mais recentes de sua época.”.

Na última publicação, no dia 11 de maio de 2020 são apresentadas fotos: do espaço, dos profissionais que atuam na Biblioteca, do público utilizando o salão de leitura e eventos que ocorreram no local. Em celebração aos 11 anos que inaugurada em 2009, e dentre os agradecimentos é lembrado a ajuda da Administração Regional e a bibliotecária que está responsável pelos projetos e parcerias que de acordo com a página da Biblioteca estão em andamento para atenderem a comunidade.

6.2.4 Biblioteca 3 (Biblioteca Monteiro Lobato - Santa Maria)

Fotografia 3- Instagram da Biblioteca Monteiro Lobato.

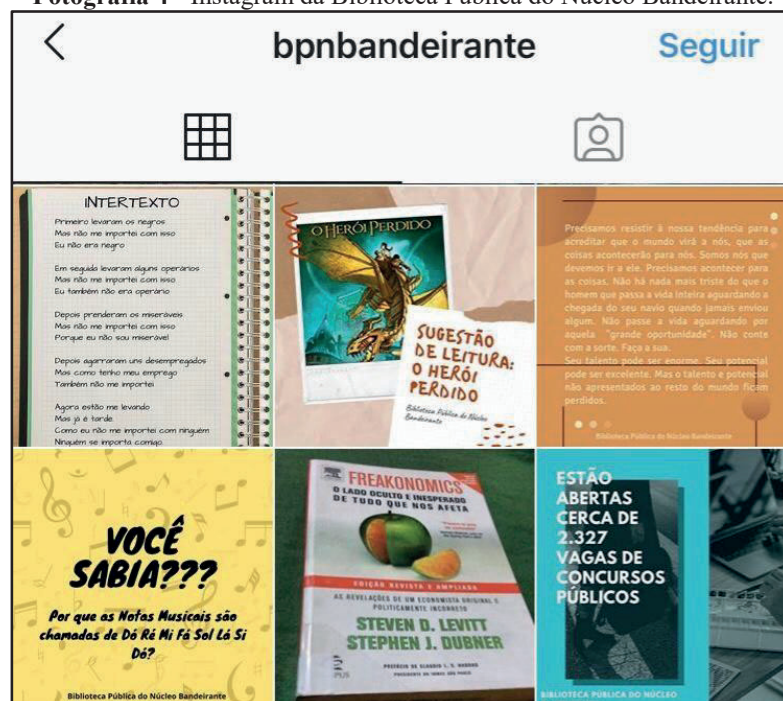


Fonte: Elaboração própria.

A página do Instagram da Biblioteca é identificado como “biblioteca_monteiro_lobato”, possui 148 seguidores e duas publicações, a primeira foi publicada, dia 18 de junho de 2019, nela é apresentada uma exposição de pinturas realizada no espaço, feita pelo Artista plástico Coelho em 1995 e Viviane Senna a irmã do Ayrton Senna estava presente no dia. A última publicação postada no dia 26 de junho de 2019, apresenta a localização da Biblioteca e um convite à comunidade.

6.2.5 Biblioteca 4 (Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante)

Fotografia 4 - Instagram da Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante.



Fonte: Elaboração própria.

A Biblioteca identificada como “bpnbandeirante” possui cerca de 690 seguidores e 39 publicações, no perfil foram detalhadas que é uma página destinada à educação e que o espaço para estudo possui wifi e computadores disponíveis para a comunidade, o horário de funcionamento, de segunda a sexta, e está aberta inclusive aos sábados em meio período e a localização pelo Google Maps. A primeira publicação realizada no dia 13 de agosto de 2019, é uma foto do espaço com os computadores e alguns usuários e um convite para os estudantes.

A segunda publicação, no dia 23 de agosto de 2019, é o incentivo a leitura, visto que aborda a importância do livro. No dia 2 de setembro de 2019, a Biblioteca informa que desde 2013 possui a Casa da Memória, serviço que facilita a pesquisa, tanto no acervo físico quanto no digital sobre a história da região em que está localizada. A sala possui um computador para pesquisa e exemplares para a consulta. Outro projeto desenvolvido é o Espaço e Livros Infantis, um lugar reservado às crianças, possui decoração e conforto com exemplares infantis separados.

No dia 23 de setembro de 2019 foi apresentado um convite à sala de estudos com fotos do espaço, que possui mesas e cabines de estudos. Uma ferramenta utilizada pelo perfil da Biblioteca é o *respost*, que replica a publicação de outras páginas, no dia 21 de outubro de 2019, foi repostado dicas da página “Sair do vermelho” e “clube da leitura” no dia 19 de outubro de 2019. Em comemoração a Semana Nacional do Livro e da Biblioteca, a Biblioteca realizou um evento com atrações para com incentivo à leitura para a comunidade. Dentre as atrações, estava a presença da youtuber Fe Tube, contação de história com Jerusa Eulálio, distribuição de brinquedos para as entidades contempladas em uma campanha. O evento ocorreu com a parceria da Administração Regional.

No dia seguinte fotos do evento foram postadas e com o agradecimento a todos que participaram e que o objetivo foi alcançado de incentivar a prática da leitura e a valorização do seu acervo bibliográfico. Além das publicações, a página da Biblioteca posta os informativos para a comunidade sobre o funcionamento em datas comemorativas. Fotos das coleções que estão disponíveis para empréstimos também são compartilhadas e para desejar Feliz Natal aos usuários, foi criada uma árvore natalina usando livros e enfeites. No dia 7 de fevereiro, a indicação de leitura foi realizada com o livro “O sol é para todos” de Harper Lee. Outra sugestão foi o livro “Gestão de Sonhos” de Amyr Klink, que ocorreu no dia 27 de fevereiro de 2020, ambos estão disponíveis para empréstimo na Biblioteca.

No dia 5 de março, em comemoração ao Dia Nacional da Música Clássica, foi postado o livro, “Uma Breve História da Música” de Roy Bennet. No Dia Internacional da Mulher, dia 11 de março de 2020, a publicação trouxe nomes da literatura brasileira, expondo 10 livros que tem na Biblioteca, e são de autoria feminina. Dentre as indicações estão os seguintes títulos: *Perto do coração Selvagem*, de Clarice Lispector; *Estórias da casa velha*, de Cora Coralina; *Quarto de*

despejo: diário de uma favelada, de Carolina de Jesus; Escolha seu sonho, de Cecília Meireles; Amrik, de Ana Miranda; As pessoas dos livros, de Fernanda Young; Amigos secretos, de Ana Maria Machado; O quinze, de Rachel de Queiroz; Crônica de uma namorada, de Zélia Gattai; Capitu, de Lygia Fagundes Telles.

Em homenagem aos bibliotecários foi publicada uma mensagem no dia 12 de março de 2020. A Biblioteca compartilhou um projeto de livros e gibis infantis, digitalizados e disponibilizados gratuitamente para download. E no dia 8 de abril de 2020, o projeto chamado de Leia para Uma Criança do Banco Itaú, enviou sete livros infantis via WhatsApp, em formato PDF e gratuitamente, bastava enviar uma mensagem para o número determinado que a pessoa receberia. Dentre os títulos disponíveis estão “A canção dos pássaros“, de Zeca Baleiro e “A Menina das Estrelas“, de Tulipa Ruiz. Maurício de Sousa Produções, empresa responsável pelas criações da Turma da Mônica, que disponibiliza conteúdos digitais de graça, através do aplicativo Banca da Mônica.

Há compartilhamento de cursos online também. A Fundação Getúlio Vargas disponibilizou 55 cursos online, gratuitos, de diversas áreas. E na página da Biblioteca foi informada a comunidade a lista de cursos no dia 27 de abril de 2020. O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial também realizou cursos disponíveis, ao todo eram 12 capacitações com certificação, e foi publicado no dia 06 de maio de 2020. Outro curso foi o da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) que lançou 156 cursos gratuitos, abertos para a sociedade e com certificação, no dia 08 de maio de 2020. O Programa SENAC de Gratuidade (PSG) está oferecendo cursos gratuitos na modalidade Ensino a Distância (EAD), no dia 10 de junho de 2020. E do Instituto Federal de Brasília - IFB que ofereceu 1.000 vagas para o curso de cadista de construção civil, publicada no dia 18 de junho de 2020.

As últimas sugestões foram dos livros “Freakonomics: o lado oculto e inesperado de tudo o que nos afeta”, de Stephen Dubner e Steven Levitt, no dia 12 de julho de 2020 e O Herói Perdido, continuação da série Percy Jackson, de Rick Riordan. A última publicação registrada foi um poema chamado “Intertexto”, de Bertold Brecht. Em torno das publicações postadas são usadas hashtags como: #leitura, #brasil, #SugestaodeLeitura e #biblioteca.

6.2.6 Biblioteca 5 (Biblioteca Pública de Águas Claras)

Fotografia 5 - Instagram da Biblioteca Pública de Águas Claras.



Fonte: Elaboração própria.

A Biblioteca é identificada como “bibliotecadeaguasclaras” possui 140 seguidores e 49 publicações, a primeira publicação no Instagram foi feita no dia 5 de abril de 2020, a foto mostra o espaço em que está localizada e dicas de como passar o tempo no isolamento, visto que Brasília está seguindo o isolamento social. São cerca de 40 brincadeiras para aproveitar os momentos em família e realizar pequenas atividades com as crianças. No dia 6 de abril de 2020, foi informado na página através do uso de imagens que Gibis da Maurício de Sousa Produções, empresa criou a “Turma da Mônica” está disponibilizando 188 gibis pelo aplicativo Banca da Mônica. E também foi publicado que sete títulos da coleção digital “Leia para uma criança”, do banco Itaú, estão disponíveis para o download gratuito.

No dia 7 de abril de 2020, foi postado que a Secretaria de Justiça e Cidadania (Sejus) lançou com a Escola Sejus, um projeto que oferece à população oficinas e cursos online gratuitos, disponíveis como: curso de Libras, dicas de atividade física em casa e palestras motivacionais, prática em benefício a este período de isolamento social. No dia 12 de abril de 2020, a Biblioteca

desejou uma “Feliz Páscoa” para a comunidade. No dia 13 de abril de 2020, foi repostado um desafio realizado por uma das Bibliotecas da Rede do Distrito Federal.

No dia 14 de abril de 2020, foi compartilhada uma série de atividades educativas para as crianças desenvolverem a respeito do vírus COVID-19. E no dia 17 de abril de 2020, foram apresentadas dicas de aprendizagem de Jordan Peterson, psicólogo canadense. Do dia 17 de abril de 2020, até a última postagem analisada no dia 23 de julho de 2020, predominam as repostagens de outras páginas, tais como das Bibliotecas da Rede do Distrito Federal, página do Senado Federal e da Administração regional. Há também informativos sobre o funcionamento da Biblioteca. As hashtags utilizadas são: #livros, #leiamais.

6.2.7 Biblioteca 6 (Biblioteca Pública de Ceilândia)

Fotografia 6 - Instagram da Biblioteca Pública de Ceilândia.



Fonte: Elaboração própria.

O perfil da Biblioteca é identificado “bib.pub.ceilandia” como possui 551 seguidores e 176 publicações. A primeira publicação da Biblioteca foi uma foto mostrando o acervo e usuários, com um convite para a comunidade conhecer a unidade pública com o maior acervo e espaço físico entre as Bibliotecas Públicas Regionais do Distrito Federal, como é informado pela

página no dia 07 de agosto de 2019. No dia seguinte, a segunda publicação mostra que o espaço foi cedido para a realização de aula para o Concurso da SEEDF com um professor voluntário e estudantes interessados. E, que o Projeto Todos Juntos Mais Você promoveu mais uma edição das aulas que acontecem no local, a Biblioteca postou algumas fotos do evento.

No dia 12 de agosto de 2019, foi publicada uma homenagem ao Dia dos pais e dos estudantes e fotos do evento regional em comemoração ao Dia Internacional da Juventude. A realização de uma festa está com ações sociais, apresentações artísticas e musicais, aulas de culinária, cortes de cabelo, aferição de pressão e emissões da identidade destinada aos jovens da comunidade, tudo gratuitamente. No mesmo dia, também foi publicado que a biblioteca iria realizar uma Oficina de Aprendizagem Acelerada com coaching. No dia seguinte foi à vez da Oficina de Mediação de Leitura para os professores do Ensino Fundamental I, contando a participação de um escritor.

No dia 15 de agosto de 2019, fotos do Projeto Mini-teca em parceria com o Projeto "Enquanto Você Não Vem" foram realizar visitas no Hospital Regional de Taguatinga. No mesmo dia, foi publicado outro projeto que é o "Projeto Tira-Dúvidas", um profissional que está disponível para tirar as dúvidas da comunidade sobre conhecimentos gerais. No dia 21 de agosto de 2019, fotos de uma mostra folclórica entre livros que ocorreu no espaço. No dia 28 de agosto de 2019, os voluntários foram os homenageados, visto que era o Dia Nacional do Voluntariado, em destaque a Biblioteca apresenta uma cartilha sobre o "Projeto Todos Juntos + você", realizado desde 2015. E também foi postado sobre o Processo Seletivo da Universidade de Brasília para a Universidade Aberta do Brasil, o ensino a distância que estava sendo disponibilizadas as inscrições.

No dia 31 de agosto de 2019, foi compartilhada fotos da realização da Oficina de Aprendizagem Acelerada. No dia 4 de setembro de 2019, foi separada uma estante da saúde no Espaço de Convivência em prol do setembro amarelo, mês de valorização à vida e prevenção ao suicídio. No dia 06 de setembro foi publicado um informativo de que a Biblioteca não funcionaria em razão do feriado. No dia 13 de setembro de 2019, no Dia Nacional da luta da pessoa com deficiência. No dia 19 de setembro foi a vez de homenagear o Dia Nacional de Conscientização em TDAH, Transtorno do déficit de atenção com hiperatividade. No dia 20 de

setembro de 2019, foram publicadas fotos da equipe de profissionais atuando com alunos de uma escola regional no espaço da Biblioteca. No dia foi inaugurada a estante de leitura inclusiva.

No dia 23 de setembro de 2019, foram registradas fotos com outra escola regional em celebração ao Dia da Prevenção de Acidentes com parceria do Departamento de Trânsito (DETRAN). No dia 24 de agosto de 2019, ocorreu o encerramento da 6ª edição do Curso de Capacitação para Uso e Dinamização da Biblioteca Pública. Encontro voltado ao meio ambiente, em consonância com a última unidade. Participação da professora Walda com a entrega dos certificados. Ao longo dos anos, a biblioteca, por meio desse curso, promoveu a capacitação de aproximadamente 400 profissionais atuantes em bibliotecas. E agradecem a parceria com o Gerente de Cultura da Região.

No dia 27 de setembro de 2019, foram compartilhadas fotos da contação de história e Roda de conversa em prol Valorização à Vida e prevenção ao suicídio, com o Psicólogo: Raphael Daniel de Queiroz. E participação de uma escola regional e a Coordenação Regional de Ensino. A Biblioteca promoveu o Outubro Rosa, para alertar a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama e mais recentemente sobre o câncer de colo do útero. O evento com Exposição dialogada e Oficina de Yoga. Além disso, uma programação para o mês das crianças foi anunciado, e um projeto chamado “Troca-livros.com”. No dia 9 de outubro de 2019, foram compartilhadas as fotos do evento Roda de conversa, do Outubro Rosa, com a enfermeira Waldene e participação dos alunos do Projeto UniSer da Universidade de Brasília.

No dia 15 de outubro de 2019, os professores foram os homenageados. No dia 25 de outubro de 2019, referente ao mês das crianças, projeto Vila da criança da Administração Regional com o Governo do Distrito Federal. No dia 28 de outubro de 2019, foi publicado homenagem ao Dia do Servidor. No dia 29 de outubro de 2019, fotos do Projeto Contando história e produzindo textos com a participação do escritor Evandro Valentim de Melo e do escritor mirim Paulo Sérgio Cavalcanti Galvão, para uma escola regional. E no mesmo dia, foi comemorado o Dia Nacional do Livro na creche da região e apresentado uma contação de histórias.

Dia 2 de novembro de 2019, foi compartilhado o “Projeto Livro da Vida”. No dia 02 de novembro de 2019, foram postadas algumas dicas para quem ia realizar a prova do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM). No dia 19 de setembro de 2019, Dia da Consciência Negra, a Biblioteca promoveu uma Oficina de Abayomi, contação de história e mostra de livros temáticos. No dia 23 de dezembro de 2019, a equipe da Biblioteca publicou uma mensagem de agradecimento a todos os colaboradores, apoiadores e parceiros nas ações desenvolvidas no ano de 2019. E que essas parcerias contribuem para promover o fomento da leitura e a mobilidade social/cultural. No dia seguinte 24 de dezembro de 2019 felicitaram o Natal.

E retornaram as publicações no dia 2 de janeiro de 2020, desejando um “Um Ano Novo repleto de boas leituras” aos seguidores. E no dia 21 de janeiro de 2020, foi compartilhada fotos do janeiro branco, uma estante de livros foi separada em prol da saúde mental. No dia 17 de fevereiro de 2020, foi publicada uma conscientização ao mês de prevenção ao Lúpus, Mal de Alzheimer, Fibromialgia e Leucemia. E em 21 de fevereiro de 2020, foi compartilhado o horário de funcionamento previsto para o carnaval. E em 27 de fevereiro de 2020, a publicação foi sobre incentivo à leitura.

No dia 7 de março de 2020, a estante foi separada para de a saúde conscientizar sobre o mosquito *Aedes aegypti* que transmite dengue, Chikungunya Zika vírus. E, uma palestra foi marcada para o dia 17 de março de 2020. No Dia Internacional da Mulher, uma homenagem foi postada para todas as mulheres. E no dia 10 de março de 2020, em prol do mês das mulheres uma publicação foi realizada contemplando Lygia Fagundes Telles, como uma mulher escritora. No dia 12 de março de 2020, postou um aviso de que a Biblioteca respeitando o Decreto do Distrito Federal foi fechada e todos os informativos foram compartilhados na página sobre o COVID-19 até o dia 02 de abril de 2020, que retornaram com a publicação sobre o Dia Internacional do Livro Infantil, a data foi escolhida para homenagear o escritor Hans Christian Andersen. A segunda publicação foi no Dia Mundial da Conscientização do Autismo. No dia 17 de abril de 2020, foi compartilhado sobre o mês de prevenção à violência contra animais. No dia 18 de abril. foi homenageado o autor Monteiro Lobato. E dia 21 abril de 2020, foi a vez de celebrar o aniversário de Brasília.

No dia 23 de Abril de 2020, Dia Mundial do Livro, a sugestão do dia veio com as indicações dos títulos de autores consagrados, como: Safo Miguel de Cervantes, Mary Shelley, Machado de Assis, Thomas Mann, James Joyce, Aldous Huxley, George Orwell, Clarice Lispector e Caio Fernando Abreu. Dia 23 de abril de 2020, foi o Dia Mundial do Livro e dia 28 de abril de 2020, com o Dia da Educação. Dia 30 de abril de 2020, com o Dia Nacional da Mulher, 01 de maio de 2020, celebrando o Dia do Trabalho. Além das datas comemorativas, a Biblioteca atualizava a página com informativos e fotos do local e coleções para os seguidores. Algumas interações nas publicações também foi uma prática investida, no dia 13 de maio de 2020, a página faz uma pergunta às pessoas: “Você lembra-se do primeiro livro que leu?”, essa atitude promove interação com os seguidores. A última publicação registrada foi à homenagem ao Dia do Leitor celebrada e publicada no dia 25 de julho de 2020.

6.2.8 Biblioteca 7 (Biblioteca Pública de Brasília)

Fotografia 7 - Instagram da Biblioteca Pública de Brasília.



Fonte: Elaboração própria.

O perfil da Biblioteca identificado como “bibliotecapublicadebrasil” possui informações do local como endereço e data de inauguração, em 1990. Além de que disponibiliza espaço com

ar-condicionado, telecentro e rede de wifi para a comunidade. Possui 289 seguidores e 39 publicações, A primeira publicação ocorreu no dia 22 de julho de 2019, sobre a Roda do Choro, um evento musical realizada por músicos voluntários, o evento aconteceu no espaço e foi feito um convite para a comunidade se juntar a equipe da Biblioteca e os músicos, com comidas típicas e para aproveitarem para conhecer o acervo de música, teoria musical, clássicos da Música Popular Brasileira (MPB), entre outras coleções disponíveis na unidade.

Desde então vem sendo atualizada a página da Biblioteca, no dia 23 de julho de 2019, foi compartilhado sobre uma *Live* de educação financeira e inteligência emocional com os especialistas Paulo Feitosa Coach Financeiro e Wallas Lelis, Psicólogo e Coach. O evento com parceria com a Secretaria de Estado de Cultura e Economia Criativa do Distrito Federal, o SECEC ocorreu na Biblioteca. Outro evento que acontece no espaço é que desde março de 2019, na última sexta-feira do mês conta com clima de confraternização na Biblioteca e atuam alguns músicos.

Além do espaço cultural, há a coleção infantil que é separada em espaço reservado para as crianças, com direito a literatura infantil, livros de colorir e decoração especial. A publicação feita no dia 5 de agosto de 2019, informa que para utilizar o ambiente deve ser feito um cadastro basta trazer documento oficial com foto do responsável e foto 3x4 da criança. No dia 7 de agosto de 2019, em prol do Dia da Saúde, faz uma sugestão de leitura com a temática da saúde para diferentes tipos de idade e os livros foram separados na Biblioteca em uma estante registrada por foto.

No dia 12 de agosto de 2019, a biblioteca mostrou aos seus seguidores livros sobre a literatura africana, e destacando António Emílio Leite Couto, autor moçambicano, conhecido como Mia Couto é o único escritor africano que é membro da Academia Brasileira de Letras. Em 1998. No dia 17 de agosto de 2019, foi compartilhado um curso de meditação que aconteceu na Biblioteca. No dia 11 de setembro de 2019, tem Circuito de Palestras, conhecimento de profissionais especialistas nas áreas de saúde entre outras. O objetivo do Projeto é realizar palestras pontuais sobre temas interessantes para a sociedade como um todo.

No dia 2 de setembro de 2019, mais uma sugestão de leitura de livros que estão disponíveis na Biblioteca sobre a prática do Yoga, é informado que basta fazer o seu cadastro, e para isso é preciso da Identidade e uma foto 3×4, e será liberado o empréstimo de até 5 títulos por 15 dias. No dia 7 de outubro de 2019, a publicação foi designada para realizar um convite para a comunidade participar da Semana da Criança e para isso foi preparada uma contação de história na Biblioteca e foram postadas as fotos do evento. No dia 19 de novembro de 2019, foi realizado o dia de meditar na Biblioteca e foi postado no Instagram fotos de sugestão de leitura com alguns livros que abordam esse tema.

No dia 20 de novembro de 2019, Dia da Consciência Negra, a Biblioteca postou uma homenagem e sugestão de título que abordam sobre o tema. No dia 7 de janeiro de 2020, foi a vez do Dia do Leitor. As demais publicações são fotos dos eventos, tais como as palestras e a Roda do Choro. E depois do Decreto do Distrito Federal que suspende as atividades em bibliotecas, foram compartilhados todos os informativos para a comunidade que segue a Biblioteca e apoio à conscientização das pessoas sobre o COVID-19 realizada no dia 15 de maio de 2020. As hashtags utilizadas nas publicações foram: #meditaçãoabiblioteca, #nosamamosbibliotecapublica, #nosamamosculturatranscendental, #trabalhovoluntariogdf, #acontecenabiblioteca, #rodadechoro. E na maioria das publicações são marcadas as páginas do Instagram da SECEC e o Projeto Mala do Livro.

6.2.9 Biblioteca 8 (Biblioteca Nacional de Brasília)

Fotografia 8 - Instagram da Biblioteca Nacional de Brasília.



Fonte: Elaboração própria.

O perfil da Biblioteca identificado como “bibliotecanacionaldebrasil” possui 389 publicações e 9.959 seguidores. As primeiras publicações foram realizadas no dia 22 de janeiro de 2019, com uma foto da nova aquisição, o livro Sêneca sobre a brevidade da vida. A segunda publicação realizada no mesmo dia foi sobre outro livro, Estrutura de Dados e seus Algoritmos e um aviso de que está disponível. No dia seguinte, 23 de janeiro de 2019, foi postado sobre o “*Library Shelfie Day*”, uma iniciativa das bibliotecas que visa tirar uma selfie no local e colocar a hashtag #libraryshelfieday. No dia 25 de janeiro de 2019, uma foto com indicação de leitura, visto que, dia 25 de janeiro de 1882, nascia em Londres a escritora Virginia Woolf e então foi realizado um convite para os usuários conhecerem as obras da autora que estão no acervo.

No dia 30 de janeiro de 2019, uma foto de 1869, cerca de 150 anos atrás, o cartunista Angelo Agostini publicou a primeira história em quadrinhos do Brasil: “As Aventuras de Nhô Quim ou Impressões de Uma Viagem à Corte”. E um aviso da Biblioteca de que este e outros quadrinhos estão disponíveis. Em, 1 de fevereiro de 2019, foi anunciado por meio de publicação

que o mês de janeiro havia sido emprestados 912 livros e a publicação mostra os 5 mais emprestados do mês. No dia 6 de fevereiro de 2019, foto do espaço de estudo e um convite à comunidade. Em 8 de fevereiro de 2019, relembra que em 1828, nasceu em Nantes, na França, o escritor Júlio Verne, considerado o pai da Ficção Científica.

No dia 15 de fevereiro de 2019, fotos das novas aquisições e aviso de que as novidades estão disponíveis para empréstimo. Em 23 de fevereiro de 2019, uma foto da coleção infantil da Biblioteca foi postada, e um aviso de que o acervo infantil está disponível tanto para consulta local quanto para empréstimo. No dia 25 de fevereiro de 2019, a prática de sugestão de livros terá como intuito apresentar os usuários destinos para aproveitarem o feriado de carnaval. Já em 26 de fevereiro de 2019, destinos são obras de ficção. Em 28 de fevereiro de 2019, a sugestão é abordar destinos fora do Brasil.

No Dia da Mulher, 8 de março de 2019, foi lembrado as lutas sociais, políticas, culturais e econômicas das mulheres. E na sugestão de leitura foram destacados biografias de mulheres que revolucionaram o mundo e fizeram história. No Dia do Bibliotecário, 12 de março de 2019, são sugeridos alguns livros pela equipe. No dia seguinte, dia 13 de março de 2019, os bibliotecários indicam 2 clássicos de George Orwell e 1º romance da premiada escritora Alice Walker. Livros para ler e refletir. Em 14 de março de 2019, o 105º aniversário de nascimento da escritora Carolina Maria de Jesus. A sugestão dos bibliotecários foi seu livro de estreia, o Quarto de Despejo, que já vendeu mais de 1 milhão de exemplares e foi traduzido para mais de 14 idiomas. No dia 16 de março de 2019, último dia da semana que celebra o Bibliotecário traz mais sugestões de nossos especialistas. Sugestão de livro: O símbolo perdido, de Dan Brown e Diário de um mago, de Paulo Coelho.

No Dia Mundial da Poesia, 21 de março de 2019, foram publicadas fotos de algumas poesias que estavam colocadas no acervo. E na publicação um convite da biblioteca para ser realizada a leitura das poesias. Em 25 de março de 2019, a postagem foi referente ao livro: “O menino que descobriu o vento”, dos autores William Kamkwamba e Bryan Mealer. No dia 27 de março de 1960, nasceu no Rio de Janeiro, Renato Manfredini Jr., mais conhecido como Renato Russo e a Biblioteca homenageou na mesma data, dia 27 de março de 2019, o livro que está no acervo cujo título é “Renato Russo - O trovador solitário”. Em 28 de março de 2019, foi

publicado sobre o evento de lançamento do Grupo de Trabalho para tratar de Bibliotecas Públicas. O evento promovido pela Associação dos Bibliotecários e Profissionais da Ciência da Informação do Distrito Federal - ABDF com apoio da Biblioteca.

No dia 31 de março de 2019, a publicação com foto da Biblioteca e um convite aos leitores, e o horário de funcionamento das 08h às 14h. Em 1º de abril de 2019, foi postado que no mês de março foram emprestados ao todo, 1085 livros e a Biblioteca divulga quais foram os 5 mais emprestados. O Dia Internacional do Livro Infantil é celebrado no dia 02 de abril e foi realizada uma homenagem ao escritor dinamarquês Hans Christian Andersen, nascido nesta data, no ano de 1805. Um convite para uma palestra chamada “Critérios de Seleção de Obras Raras” que ocorreu no local foi publicada em 3 de abril de 2019. No dia 05 de abril de 2019, como alcançou 1000 seguidores, a Biblioteca comemorou com uma foto agradecendo a todos.

No dia 9 de abril de 2019, para celebrar os 59 anos de Brasília, a publicação foi em série, curiosidades e fatos históricos sobre a Capital Federal até o dia 21 de abril de 2019 que é o aniversário da cidade. No Dia Mundial dos Livros e dos Direitos Autorais, 23 de abril de 2019, o William Shakespeare e Miguel de Cervantes, foram homenageados pela Biblioteca. Em 30 de abril de 2019, fotos das novas aquisições e a "Coleção Brasília" que possui cerca de mil livros, brasileiros e estrangeiros, abordam a capital federal por aspectos históricos, geográficos, antropológicos, econômicos e culturais.

A postagem do dia 1º de maio de 2019 foi sobre o Dia do Trabalhador e Dia da Literatura Brasileira. Em, 2 de maio de 2019, foi informado que no mês de Abril foram emprestados 907 livros e os 5 mais emprestados são apresentados. Em 7 de maio de 2019, foi apresentado sugestões de leitura que celebram a música clássica: Brahms e Tchaikovsky. No dia 12 de maio de 2019, é realizado homenagem ao Dia das mães. E, 15 de maio de 2019, as obras pré-indicadas para o clube da leitura e aberta as votações.

No dia 22 de maio de 2019, o livro do Chico Buarque é declarado o vencedor da 31ª Edição do Prêmio Camões. Então a Biblioteca fez um convite aos seguidores para verificarem as obras de Chico Buarque disponíveis no acervo. No dia 23 de maio de 2019, a biblioteca pediu sugestão dos seguidores para as novas aquisições que irão integrar o acervo. E, em 26 de maio de

2019, no lançamento do Clube de Leitura da Biblioteca, para o encontro, foram convidados 4 clubes de leitura de Brasília que contarão suas experiências e desafios nessa atividade. No evento foi decidido o primeiro livro a ser lido pelo clube além de sorteio de livros. No dia 31 de maio de 2019, os três finalistas para o clube da leitura foram apresentados.

Em 4 de junho de 2019, foi informado que no mês de maio foram emprestados 905 livros. Em 5 de junho de 2019, um aviso com o horário de funcionamento. No dia 6 de junho de 2019, foi publicado sobre o lançamento do clube da leitura da Biblioteca. Fotos das pessoas que participaram da inauguração do clube da leitura foram postadas no dia 8 de junho de 2019. No dia seguinte, 9 de junho de 2019, foi publicada a foto da 35ª feira do Livro de Brasília. Um convite para a primeira troca de livros, HQ e gibis da Biblioteca foi publicada em 10 de junho de 2019. Em 14 de junho de 2019, o anúncio do próximo livro que seria pautado no clube da leitura. Já em 19 de junho de 2019, a votação para o próximo clube da leitura. No dia 25 de junho de 2019, a sugestão de leitura foi o escritor George Orwell, que nasceu em 25 de junho de 1903. No dia 27 de junho de 2019, o 111º aniversário de Guimarães Rosa, nascido em 27 de junho de 1908, é a indicação de leitura do dia é informado que há 10 títulos do autor disponíveis na Biblioteca.

No dia 1º de julho de 2019, foi informado que no mês de junho foram emprestados 749 livros e apresentados os 5 mais emprestados. Em 3 de julho de 2019, foi anunciado que a obra do próximo clube da leitura foi escolhida pelos seguidores através da votação. Após 3 dias, dia 6 de julho de 2019, aconteceu o primeiro encontro do Clube de Leitura da Biblioteca. Em 10 de julho de 2019, é repostado uma publicação do Governo Federal do Distrito Federal, anunciando o Espaço Zen da Biblioteca. Em 11 de julho de 2019, “Alice no país das maravilhas” foi o livro escolhido para o encontro do clube da leitura de agosto. Em 12 de julho de 2019, a reabertura do Espaço Infantil da Biblioteca com apresentação do Circo Literário da Palhaça Biliska. Nos dias 15 e 17 de julho de 2019, fotos do Espaço Infantil da Biblioteca e do evento que teve música, teatro, contação de histórias, pintura de rosto e brincadeiras para as crianças.

Em 18 de julho de 2019, votação para escolha do livro da rodada de setembro do clube de leitura da Biblioteca. Em 21 de julho de 2019, a Biblioteca informou que possui mais de 37 mil exemplares em seu acervo, e que semanalmente serão publicados alguns dos livros recém-incorporados. No dia 24 de julho de 2019, uma postagem do Governador Ibaneis Rocha, sobre

o Espaço Infantil da Biblioteca que está aberto com atividades e programação especial para o público infantil. Em 25 de julho de 2019, Dia Nacional do Escritor, é informada na publicação que a data foi instituída em 1960 pelo presidente da União Brasileira de Escritores João Peregrino Júnior, e pelo seu vice-presidente, o escritor Jorge Amado.

Em 25 de julho de 2019, a Biblioteca apresentou outra biblioteca da Rede de Bibliotecas do Distrito Federal que estava realizando a sua Roda de Choro, às 17h. 26 de julho de 2019, Dia de música, história e muita diversão no Espaço Infantil da biblioteca. Em 27 de julho de 2019, a “Oficina Corrida de Compreensão Leitora” que foi ministrada por Dinorá Couto Cançado, professora, escritora de livros infantis e membro-fundadora da Biblioteca Braille Dorina Nowill, em Taguatinga. Um evento com obras teatrais, adivinhações e brincadeiras relacionadas à contação de histórias. Em 27 de julho de 2019, fotos do Dia de leitura com música e para as crianças, o pedagogo, músico e educador Jorge Jaymowich. Em 28 de julho de 2019, a oficina de compreensão leitora estimulando a interpretação de textos e produção literária.

No dia 29 de julho de 2019, o workshop “A Formação de Crianças Leitoras”, com 3 oficinas, será realizada no local da Biblioteca. Em 30 de julho de 2019, o projeto “Tira-Dúvidas da Biblioteca”, com cadastro de voluntários, professores de qualquer disciplina do Ensino Fundamental e Médio foram convidados a se voluntariar nos dias e horários que tiverem disponibilidade. Em 31 de julho de 2019, os finalistas para o próximo clube da leitura. E, também foi postado no dia um convite para a leitura pública do Regimento Interno da Biblioteca. Em 1 de agosto de 2019, no mês de julho foram emprestados 869 livros, a biblioteca apresentou os 5 mais emprestados na publicação.

Em 2 de agosto de 2019, foi apresentado um curso intensivo sobre a história dos contos de fadas e homenagem aos 95 anos de Paulo Nunes Batista. Membro da Academia Goiana de Letras, o escritor tem mais de 130 folhetos de cordel e diversos livros publicados. Em 3 de agosto de 2019, a sugestão de leitura Clarissa Pinkola Estés, “Mulheres que correm com os lobos”. No dia 4 de agosto de 2019, fotos do Clube de Leitura da Biblioteca, que se reúne toda primeira sexta de cada mês e este último encontro foi para conversar sobre Alice no País das Maravilhas e um aviso sobre o curso que foi ministrado pelo Subsecretário do Patrimônio Cultural, Cristian Brayner, com 2 aulas semanais.

Dia 7 de agosto de 2019, um anúncio para o final de semana com teatro de bonecos no Espaço Infantil da Biblioteca. Em 8 de agosto de 2019, o Espaço Infantil recebe o pedagogo, músico e arte educador Mario Jorge Jaymowich, idealizador do “Comboio Percussivo - Coletivo de Cultura Popular e Arte Educação”. No dia 9 de agosto de 2019, anúncio da roda da leitura. Em 10 de agosto de 2019 mostram alguns dos livros que chegaram ao nosso acervo essa semana. No dia 13 de agosto de 2019 foi publicado sobre a contação de história e lançamento do livro. Em 16 de agosto de 2019, lançamento do livro digital de Juliana Godoy com um recital de poesias e música. No dia 17 de agosto de 2019, lançamento do livro, “Os sapatos da centopeia”, de Neila Torquato Ana. 20 de agosto de 2019, o clube da leitura escolhe como temas de obras que já foram banidas ou censuradas. O livro escolhido será discutido na próxima reunião.

Em 22 de agosto de 2019, uma repostagem com agradecimento ao Conselho Regional de Biblioteconomia do Distrito Federal. No dia 23 de agosto de 2019 convidam para o lançamento do 1º catálogo integrado de Bibliotecas Públicas e Escolares do Brasil. No dia 25 de agosto de 2019, foi publicado as novas aquisições. Já em 29 de agosto de 2019, foi publicada a sugestão de leitura da semana foi o livro "A escova de dente azul", que aborda a questão do autismo, disponível para empréstimo no Espaço Infantil. Em 31 de agosto de 2019, foi postada as novas aquisições do acervo infantil. Foi informado em 2 de setembro de 2019, que no mês de agosto foram emprestados 1354 livros.

No dia 3 de setembro de 2019, o Dia de Forró foi realizado na área externa da Biblioteca. Em 4 de setembro de 2019, escolha do livro a ser lido para o mês de outubro no clube da leitura. E também foi postado que as inscrições estavam abertas para o curso “Literatura infantil: o livro, o mercado e o escritor”. 6 de setembro de 2019, em repostagem a SECEC, é informado que as comemorações no mês da Independência, será realizada uma campanha “Vem Brincar Comigo”, que visa arrecadar brinquedos e livros para crianças carentes do DF, e um evento chamado "Concerto da Independência" com participação da Orquestra Sinfônica do Teatro Nacional Claudio Santoro será apresentado.

Dia 7 de setembro de 2019, foi publicado os livros novos que chegaram ao acervo e fotos do encontro do clube da leitura. No dia 9 de setembro de 2019, um aviso foi postado, o dia de Forró da Primavera na Biblioteca, um evento gratuito para toda a comunidade. Em 10 de

setembro de 2019, o Espaço Infantil da Biblioteca recebe o pedagogo, músico e arte educador Mario Jorge Jaymowich e o livro escolhido para a rodada de outubro do Clube de Leitura é “A Revolução dos Bichos” de George Orwell. Em 16 de setembro de 2019, a Biblioteca postou sobre o lançamento do primeiro álbum do “CantoAr!”, as músicas trazem os mantras e ensinamentos do Kundalini Yoga para perto das crianças que se divertem praticando os asanas e meditações. Além do show com aula de yoga para as crianças e comidas veganas disponíveis a venda para toda a comunidade.

Em 17 de setembro de 2019, foi informado sobre a palestra "Censura a Imprensa no Brasil: da Colônia aos Dias Atuais", no Espaço Clic, com o palestrante Raphael Diego Greenhalgh. No dia 17 de setembro de 2019 é anunciada a Terceira Edição do forró na Biblioteca. No dia 18 de setembro de 2019, o tema dos livros selecionados foi romance policial e investigativo. Em 19 de setembro de 2019, a sugestão de leitura da semana é um reencontro com as clássicas histórias de contos de fadas. No mesmo dia, foi publicado que o Espaço Clic seria reaberto. Para a reabertura foram realizadas manutenções elétricas e hidráulicas; reforma do piso; e atualização dos computadores e sistemas de controle. O Clic está equipado com 51 computadores e conta com acesso gratuito à internet de alta velocidade.

No dia 23 de setembro de 2019, a biblioteca oferece aula gratuita de yoga. Em 24 de setembro de 2019, foi anunciado sobre o forró na Biblioteca em sua quarta e última edição. No dia seguinte, 25 de setembro de 2019, abertas as inscrições para a oficina "Como contar histórias para bebês". Em 26 de setembro de 2019, um convite a contação de histórias no Espaço Infantil da Biblioteca. Já em 30 de setembro de 2019 foi publicado um aviso com horário de funcionamento. Em 1 de outubro de 2019, foi informado que no mês de setembro foram emprestados 1451 livros. No dia 2 de outubro de 2019, foi escolhido o livro a ser lido pelo Clube da Leitura no mês de novembro. Em 3 de outubro de 2019, é apresentado um novo espaço da Biblioteca, ambiente direcionado à cultura geek e nerd. É solicitado na publicação algumas doações de quadrinhos, HQ's, mangás, jogos de tabuleiro, quebra-cabeças, cardgames, peças decorativas e outros objetos da cultura Geek para a construção do espaço.

Dia 4 de outubro de 2019, foram realizadas inscrições para o curso “Expressão Vocal para Teatro e Dança”. Em 5 de outubro de 2019, fotos da Biblioteca em comemoração ao Outubro

Rosa. No dia 6 de outubro de 2019, fotos do encontro do Clube de Leitura. Em 8 de outubro de 2019, o livro escolhido para a rodada de novembro do Clube de Leitura é o romance investigativo “O Caso Morel” de Rubem Fonseca. Já 9 de outubro de 2019, foto do aulão de Yoga. No dia seguinte, 10 de outubro de 2019, fotos de alguns exemplares que foram incluídos no acervo. Em 11 de outubro de 2019 informa que a campanha de arrecadação para o Espaço Geek continua e pede a contribuição da comunidade. E também foi publicado sobre o livro “Úrsula” de Maria Firmina dos Reis.

No dia 15 de outubro de 2019, foto da Coleção Educadores, organizada pelo Ministério da Educação com a cooperação da UNESCO, em comemoração ao Dia dos professores. Em 17 de outubro de 2019, o tema escolhido foi autores negros, para o próximo Clube da Leitura. No dia seguinte, 18 de outubro de 2019, um “Curso de Direito Constitucional”, as aulas ministradas pelo professor Eduardo Alvim, iniciativa que faz parte do “Programa Voluntariado” na Biblioteca. Em 19 de outubro de 2019, a palestra "Aprenda a tirar seu negócio do papel", será ministrada por Lárisson Mendes, no Espaço Clic da Biblioteca.

Em 24 de outubro de 2019, foi postado sobre a palestra chamada "Uma viagem ao mundo dos livros através da Mala de Leitura" um evento da Biblioteca. No dia 27 de outubro de 2019 recebem a “VII PLENARINHA”, projeto da Secretaria de Educação do Distrito Federal e o tema é “Brincando e Encantando com Histórias”. O objetivo do projeto é promover a aproximação, envolvimento e encantamento das crianças com o mundo das histórias de modo que elas possam conhecer ouvir, sentir, contar, imaginar e criar suas próprias histórias, por meio de brincadeiras e demais atividades. A Plenarinha conta com a participação de cerca de 1400 crianças.

Já em 28 de outubro de 2019, foi a vez da programação da Semana Nacional do Livro e da Biblioteca. No dia 29 de outubro de 2019, publicação sobre a contação de história com Alexandre Camilo. Em 30 de outubro de 2019, o Clube de Leitura da Biblioteca, escolhe os três livros finalistas para a próxima reunião. E também foi postada no dia foto de uma das turmas de Francês do programa Biblioteca Idiomas. Após três meses de aulas, os alunos fizeram a prova final. No dia seguinte, 31 de outubro de 2019, a publicação foi em celebração ao Dia Nacional da Poesia foi preparada uma estante temática no terceiro andar e na entrada do Espaço Infantil com

um painel com poesias infantis para as crianças escolherem suas poesias preferidas e levar para casa as que mais gostarem.

No dia 3 de novembro de 2019, foi informado que no mês de outubro foram realizados 1524 empréstimos. No dia seguinte, 4 de novembro de 2019, fotos da festa de encerramento do Curso de Francês. Após 3 dias, dia 7 de novembro de 2019, um convite para mais uma edição do forró na Biblioteca. Em 8 de novembro de 2019, uma série de ações realizadas em parceria com o Sindicato dos Escritores do Distrito Federal. As atividades realizadas no primeiro sábado de cada mês. Na edição de abertura o tema foi Halloween e a programação para os públicos adulto e infantil. E também, foi publicado sobre o “Encontro de escritores de suspense, mistério e terror do DF: A Bruxa está à solta!”, com a participação dos escritores Maria Montillarez, Roberto Klotz e Marcelo Araújo. 9 de novembro de 2019, a palestra “Reconstrução Emocional” com Larissa Oliveira.

Em 12 de novembro de 2019, foi realizado convite para conhecer o espaço Geek e aviso com o horário de funcionamento. No dia 16 de novembro de 2019, um workshop para meditação e inteligência emocional foi divulgado para os seguidores. Em 20 de novembro de 2019, em celebração ao Dia da Consciência Negra, indicação de leitura para livros de escritores negros, uma homenagem a primeira romancista negra brasileira, precursora da temática abolicionista da literatura, Selo Maria Firmina dos Reis. No dia 21 de novembro de 2019, o curso de Inglês Instrumental é promovido pela Biblioteca. 25 de novembro de 2019 foram escolhidos livros de escritores do leste europeu para o próximo Clube da Leitura. No dia 28 de novembro de 2019, é divulgada uma palestra de 1 hora com o tema "Por que engordamos?" no auditório da Biblioteca. É informado em 2 de dezembro de 2019, que no mês de novembro o número foi de 1049 empréstimos.

Em 3 de dezembro de 2019, uma servidora da biblioteca foi homenageada recebendo do Governador a Medalha de Mérito Buriti, destinada a agraciar agentes públicos pela dedicação e zelo no desempenho das funções e por relevantes serviços prestados à sociedade. Em 4 de dezembro de 2019, histórias da Biblioteca no especial de Natal, evento que ocorreu no Espaço Infantil da Biblioteca. No dia 5 de dezembro de 2019, é apresentado os três livros finalistas e

anunciado o livro a ser lido para o encontro do Clube de Leitura do mês de fevereiro. No dia seguinte 6 de dezembro de 2019, é anunciado outra edição de yoga na Biblioteca.

No dia 7 de dezembro de 2019, o último encontro do Clube de Leitura da BNB do ano de 2019. E a discussão foi sobre o livro “Quarto de Despejo”, diário de Carolina Maria de Jesus. Em 9 de dezembro de 2019, a Biblioteca recebeu, no hall de exposições, as pinturas da artista plástica Neusa Silva. No dia seguinte, 10 de dezembro de 2019, a Biblioteca recebeu o escritor João Vieira para contação de história Festa na Savana. Em 11 de dezembro de 2019, mostra na publicação os HQ’s do Star Wars. Em 12 de dezembro de 2019 aconteceu uma celebração de aniversário de 11 anos da Biblioteca, que foi inaugurada no dia 12/12/2008. No dia 14 de dezembro de 2019, anúncio do próximo livro para discussão do clube da leitura.

Em 16 de dezembro de 2019, a publicação foi sobre a série em quadrinhos para adultos escrita por Neil Gaiman, chamada “*Sandman*”, que foi a primeira HQ a entrar na lista dos best-sellers literários do *The New York Times*. Do dia 19 de dezembro de 2019 a 31 de dezembro de 2019, foram publicadas fotos da retrospectiva de 2019 da Biblioteca. A primeira publicação de 2020, no dia 2 de janeiro foi uma seleção dos 5 livros mais emprestados do ano de 2019. Em 7 de janeiro de 2020, foi postada uma homenagem ao Dia do Leitor. 9 de janeiro de 2020, homenagem ao centenário de João Cabral de Melo Neto que nasceu no dia 09 de janeiro de 1920. No dia 10 de janeiro de 2020, em celebração do aniversário de nascimento do premiado artista plástico Júlio Pomar, que, se vivo, faria 94 anos, foram postadas fotos de suas obras.

No dia 14 de janeiro de 2020, fotos das salas de estudo em grupo que ficam no segundo e no terceiro andar do prédio foram postadas. Já em 17 de janeiro de 2020 foi aberta uma votação para escolha do livro a ser lido para o encontro do Clube de Leitura do mês de março, o tema escolhido foi HQ's. Em 23 de janeiro de 2020, a publicação feita com fotos do Espaço Infantil da Biblioteca. No dia 28 de janeiro de 2020 foi avisado sobre a contação de histórias no Espaço Infantil da Biblioteca com os escritores Dinorá Couto Cansado e João Vieira. No dia 30 de janeiro de 2020 foi dia de celebrar os quadrinhos e todos aqueles que se dedicam a este gênero literário. Em 3 de fevereiro de 2020, foram apresentados os 5 mais emprestados do mês de janeiro. E, em 6 de fevereiro de 2020, foi divulgado os 3 finalistas para o Clube da Leitura,

Em 7 de fevereiro, fotos do Espaço Geek com os usuários utilizando o local. 8 de fevereiro, fotos do o primeiro encontro do Clube de Leitura de 2020, discutindo Vozes de Tchernóbil da premiada Svetlana Alexijevich. No dia 10 de fevereiro, a publicação foi sobre a Arlequina, um HQ's que está disponível, assim como outros que contabilizam o acervo da Biblioteca. No dia seguinte, 11 de fevereiro de 2020, o HQ cujo título é Persépolis foi escolhida para o encontro do Clube de Leitura do mês de março. Em 15 de fevereiro de 2020, uma homenagem ao Galileu Galilei, um matemático, físico, inventor, astrônomo, professor e escritor, que nasceu 15/02/1564. Em 18 de fevereiro de 2020, um convite para o ato comemorativo em memória do precursor do modernismo literário em língua espanhola, o Rubén Darío (18 de janeiro de 1867 - 6 de fevereiro de 1916) que foi diplomata, jornalista e poeta nicaraguense, chamado de “príncipe de las letras castellanas”.

No dia 21 de fevereiro de 2020 foi publicada sobre a votação para a escolha do livro a ser lido para o encontro do Clube de Leitura do mês de abril. Em 2 de março de 2020, foram apresentados os livros campeões de empréstimo do mês de fevereiro. No dia 3 de março de 2020, um desafio foi lançado que precisa da colaboração dos usuários, o jogo de quebra-cabeça colaborativo. Em 4 de março de 2020, encerrada a votação e a escolha dos 3 finalistas, para escolher o livro a ser lido para o encontro do clube de leitura do mês de abril. Em 6 de março de 2020, um convite é realizado para a comunidade no Espaço Infantil da Biblioteca, o Sindicato dos Escritores do Distrito Federal realizará a terceira edição do ano do evento Histórias na Biblioteca. Nessa edição teve a colaboração das escritoras Alessandra Alexandria e Verônica Vincenza que apresentaram seus livros “A borboleta e a menina” e “O dono da gravata”.

No dia 6 de março de 2020, a homenagem a Will Eisner, renomado quadrinista americano, autor de clássicos das HQs, como "The Spirit" e "Um contrato com Deus", sendo este ultimo a obra que popularizou as graphic novels. No dia seguinte, 7 de março de 2020, foto dos participantes do Encontro do Clube de Leitura da Biblioteca no mês de março. No Dia Internacional da Mulher, 8 de março de 2020, foi dia de relembrar as conquistas e refletir sobre o caminho ainda a ser trilhado para o alcance da verdadeira igualdade entre homens e mulheres. 10 de março de 2020, "Surpreendente!" foi o livro escolhido para o encontro do Clube de Leitura do

mês de abril, com a presença do autor Maurício Gomyde. Em 11 de março de 2020 foi realizado um convite para o lançamento do livro de Ana Neila Torquato que ocorreu na Biblioteca.

Em 12 de março de 2020, uma homenagem ao Dia do Bibliotecário e também foi anunciado que como medida preventiva ao “coronavírus”, a Biblioteca fechou. No dia seguinte, 13 de março de 2020, as publicações continuaram dessa vez com dados de 2019 da Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias - IFLA, que relatam o estado das Bibliotecas no Brasil. 14 de março, com base nas pesquisas do Conselho Federal de Biblioteconomia foram publicadas informações sobre a questão da igualdade de gênero. As postagens em homenagens ao Dia do Bibliotecário se estenderam até o dia 20 de março de 2020. Em 21 de março de 2020, uma iniciativa da biblioteca foi publicada para analisar o que os usuários estão lendo no período que foi determinado o isolamento social e para entrar na brincadeira, o usuário poderia postar nos stories a foto com o livro ou do livro e marcar o perfil da Biblioteca. Em 23 de março de 2020 foi publicado um incentivo para que os usuário praticassem a leitura na quarentena.

No dia 24 de março de 2020, a publicação foi uma homenagem ao grande artista Albert Uderzo. Em 25 de março de 2020, a homenagem foi para o escritor J. R. R. Tolkien. No dia seguinte, 26 de março de 2020, dados sobre como está a situação dos leitores e em 27 de março de 2020, foi publicada um incentivo para cultivar o hábito à leitura. Em 28 de março de 2020, a Biblioteca ressalta para os seguidores que às próximas postagens da série sobre jogos livres e indicação de alguns jogos. Em 29 de março de 2020 continuam os avisos sobre o fechamento da Biblioteca durante a pandemia. No dia 30 de março de 2020, homenagem ao pintor Van Gogh. No dia seguinte 31 de março de 2020 foram apresentadas mais estatísticas sobre as compras de livros no Brasil. Em 1 de abril de 2020, anúncio do Clube da Leitura. E, em 2 de abril de 2020, Dia Internacional do Livro Infantil, foram apresentados alguns títulos em comemoração a data.

No dia 3 de abril de 2020, a publicação foi sobre a série sobre jogos livres, indicação dos 3 jogos: "*Frets On Fire*" (jogo ao estilo de Guitar Hero), "*Super Tux Kart*" (jogo de corrida ao estilo de Mario Kart) e "*Colossal Cave Adventure*" (primeiro jogo de ficção interativa). Em 4 de abril de 2020, uma iniciativa da Biblioteca para ajudar as pessoas de Brasília a melhorarem a leitura, foi criado um projeto com uma série de publicações, a primeira da série convida aos

seguidores a compartilhar o que estavam lendo e teve a colaboração do Secretário de Estado de Cultura e Economia Criativa, Bartolomeu Rodrigues. No dia seguinte 5 de abril de 2020, a publicação destinada a James Bond personagem principal do livro do título “007 contra O Satânico Dr. No” de Ian Fleming, e a publicação relata sobre o filme também.

No dia 6 de abril de 2020, a postagem foi sobre o “Programa Mala do Livro” que completou 30 anos em 2020. E, conta que ao longo da sua existência, por meio de suas caixas estantes, leva cultura e conhecimento para as cidades satélites do Distrito Federal. Em 7 de abril de 2020, dados sobre o número de bibliotecas por habitante no Brasil e também foi publicada sobre a série “O que você está lendo?”, contou com a dica de leitura da Celina Alho, participante do Clube de Leitura. No dia 8 de abril de 2020, mais um aviso sobre o funcionamento da Biblioteca. Dia Nacional da Biblioteca, no dia 9 de abril de 2020, mais dados sobre o estado das bibliotecas. Em 10 de abril de 2020, é celebrado que há 56 anos Stan Lee e Bill Everett criavam o Demolidor (Daredevil), o homem sem medo, um dos heróis da Marvel Comics.

Em 12 de abril de 2020, dicas de livros que se tornaram filmes. E no dia seguinte 13 de abril de 2020, o incentivo de leitura, com dicas de 133 títulos para serem lidos até dezembro de 2020. Em 14 de abril de 2020 foi publicada a média de leitura da população brasileira. Em 15 de abril de 2020, uma homenagem do Leonardo da Vinci e ao escritor Rubem Fonseca. 16 de abril de 2020 foi publicada a série "O que você está lendo?" e contou com a dica de leitura do Matheus Rodrigues. No dia 17 de abril de 2020, a série sobre jogos livres, indicação dos 3 jogos: *Veloren* (jogo no estilo de *Minecraft*), *Unknown Horizons* (no estilo de *SimCity*) e *TripleA* (simulando jogos como *War e Risk*).

No dia 18 de abril de 2020, a série "O que você está lendo?" contou com a dica de leitura da Sofia Breder. Em 20 de abril de 2020, em comemoração aos 60 anos da cidade, quadrinistas da cidade, da escritora Verônica Saiki. No dia seguinte 21 de abril foi apresentada uma linha do tempo sobre Brasília. Em 22 de abril de 2020, o homenageado foi o quadrinista, Eduardo Calazans. Em 23 de abril de 2020, mais uma publicação sobre a Capital Federal. No dia 24 de abril de 2020, uma homenagem ao quadrinistas da cidade Hamsterhed. No dia seguinte 25 de abril de 2020, mais uma da série “O que você está lendo?” em especial aos 60 anos de Brasília. Em 27

de abril de 2020, dados dos brasileiros que compram audiobooks. Em 28 de abril de 2020, a publicação traz informações que sofrem depressão no Brasil com base na Organização Mundial de Saúde. No dia 29 de abril de 2020, a postagem com uma frase de Denis Grogan. 30 de abril de 2020, uma publicação que incentiva o hábito da leitura.

No dia 1º de maio de 2020, o Dia da Literatura Brasileira e em celebração ao herói “O incrível Hulk”, foi criado pelas lendas Stan Lee e Jack Kirby há 58 anos atrás. Em 2 de maio de 2020, convite para as pessoas participarem da série “O que você está lendo?”. Em 3 de maio de 2020, em homenagem a Nélida Piñon que nasceu no dia 03/05/1937. No dia 4 de maio de 2020, se tornou o dia de celebrar Star Wars, em celebração foi postada dicas sobre a franquia. No dia seguinte 5 de maio de 2020, foi publicado uma frase sobre Warren Buffet. Em 6 de maio de 2020, no Dia Nacional da Matemática e a homenagem foi ao matemático Júlio César de Melo e Sousa. No dia 7 de maio de 2020, foi a vez de postar o 5 livros que quebraram recordes. Em 8 de maio de 2020, é o dia dedicado ao sayajin mais forte do universo, Son Goku.

Em 8 de maio de 2020, uma foto da biblioteca foi postada. No dia seguinte 9 de maio de 2020, a série "O que você está lendo?" é com a participação de Juliane Elesbão, professora de língua portuguesa e literatura. No dia das mães, dia 10 de maio de 2020, foi celebrado. Em 11 de maio de 2020, a publicação é sobre a Base de Dados de Livros de Fotografia (BDLF), uma biblioteca digital para livros de fotografia. O projeto BDLF foi financiado pelo Fundo de Apoio à Cultura do Distrito Federal (FAC). A 1ª etapa consistiu em incluir apenas publicações fotográficas sobre Brasília. A 2ª etapa, prevista para outubro deste ano, abrange livros de teoria, crítica e história da fotografia produzida por pesquisadores brasileiros. Na e 3ª e última etapa, a BDLF receberá livros de fotografias publicados entre os anos 2010 e 2020 em nível nacional. Esta etapa está prevista para janeiro de 2021. Em 12 de maio de 2020, a série “O que você está lendo?”, com a participação de Marcos Henrique da Silva Amaral.

No dia 13 de maio, o homenageado foi o Lima Barreto. Em 14 de maio de 2020, foram apresentados 5 livros clássicos e compactos para uma leitura rápida. Em 15 de maio de 2020, o início de uma nova série sobre resenhas, a primeira indicação de um mangá. Alive é uma obra que prende sua atenção desde a primeira página. No mesmo dia também foi postado um agradecimento aos profissionais da saúde. No dia 16 de maio de 2020 apresentam mais uma da

série "O Que Você Está Lendo?", com a sugestão de leitura do Juiz Samer Agi do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios.

No Dia Internacional contra a homofobia, transfobia e bifobia, foi comemorada no dia 17 de maio de 2020, a publicação teve o alcance de 3.157 curtidas. Em 18 de maio de 2020, foi aberta a votação para a escolha do livro a ser lido para o encontro do Clube de Leitura do mês de junho. 19 de maio de 2020, da série "O Que Você Está Lendo?" com a estudante Lázara Kelly Furuchima. No dia 20 de maio de 2020, uma frase do Samuel Johnson foi postada. Em 21 de maio de 2020, os 5 livros clássicos brasileiros. Em 22 de maio de 2020 foi postada uma homenagem ao Arthur Conan Doyle criador do Sherlock Homes. E, também foi publicado sobre o quadrinho "Astro City", que foi criado por Kurt Busiek (roteiro) e Brent Anderson (ilustração), com participação do renomado Alex Ross ilustrando as capas e colaborando na concepção visual dos personagens.

O estudante de oito anos, Enzo Falone Elias deu a sugestão de leitura na série "O Que Você Está Lendo?", no dia 23 de maio de 2020. Em 24 de maio de 2020, foi feita uma celebração a Bob Dylan. Dia 25 de maio de 2020, Dia do Orgulho Nerd foi comemorada em uma publicação. E, no mesmo dia foi divulgado que o Clube da Leitura apresentou uma conversa com o autor de "Surpreendente", Maurício Gomyde. Em 26 de maio de 2020, a série "O Que Você Está Lendo?" trouxe a colaboração do bibliotecário Miguel Angelo Bueno Portela. 27 de maio foi publicado uma frase de Ruth Rocha. Em 28 de maio de 2020, o Dia Mundial do Brincar foi tema da postagem. Em 28 de maio, a conversa com o escritor Maurício Gomyde na Live do Clube da Leitura foi divulgada aos seguidores.

No dia 29 de maio, uma publicação sobre o Batman, um HQ disponível na Biblioteca. No dia seguinte, 30 de maio de 2020, um anúncio do livro escolhido para a próxima reunião do Clube da leitura. 31 de maio de 2020, algumas dicas para os seguidores de livros que se tornaram filmes. Em 1 de junho de 2020, Dia da Imprensa, foi contada a história da imprensa por meio da publicação. Em 2 de junho de 2020, mais uma postagem da série "O Que Você Está Lendo?" , com a sugestão de leitura da servidora pública Juliana de Oliveira Moreira. E, no mesmo dia a Biblioteca demonstrou apoio ao movimento "Blackout", que visa a igualdade racial. 3 de junho, uma homenagem ao José Lins Rego, escritor brasileiro. Em 4 de junho de 2020, foi postada uma

frase de George R. R. Martin. 5 de junho de 2020, Dia do Tetris, um jogo. No Dia do Meio Ambiente, foi publicada uma homenagem em 5 de junho de 2020.

Em 6 de junho de 2020, mais uma da série "O Que Você Está Lendo?", com o estudante Mateus Freire. No dia 8 de junho de 2020, foi informado dado sobre a educação no Brasil em relação ao incentivo à leitura. No dia seguinte 9 de junho de 2020, a série "O Que Você Está Lendo?", com a bibliotecária Cláudia Tinoco Furtado. No dia 10 de junho de 2020 foi publicada uma frase do Bill Gates. Em 11 de junho de 2020, a postagem interativa em incentivo a leitura. 11 de junho de 2020, anúncio da festa junina cultural. Em 12 de junho de 2020 apresenta o personagem "Superman", herói de HQ. A segunda postagem foi para celebrar o Dia dos namorados com os casais inesquecíveis da literatura. No dia 13 de junho de 2020, mais uma edição da série "o que você está lendo?", com a participação de mais um estudante. No dia seguinte, 14 de junho de 2020 foi lançada uma série de heróis negros da história do Brasil, contando a vida de Aquatune, uma princesa e líder guerreira. Em 15 de junho de 2020, mais uma interação com os seguidores.

No dia 16 de junho de 2020, a série "O que você está lendo?" com a sugestão de leitura do estudante Gabriel Vieira Borba. A segunda postagem do dia foi sobre Ariano Suassuna. Em 17 de junho de 2020, uma frase do Ariano foi publicada e no mesmo dia foi postada sobre o encontro do Clube de Leitura do mês de julho. O tema escolhido foi autores asiáticos. Em 18 de junho de 2020, a Biblioteca traz estatísticas dos brasileiros que não frequentam bibliotecas. No dia 19 de junho de 2020, homenagem ao autor Ian Holm. A segunda postagem do dia foi sobre o "Vagabond" conta a história de um dos heróis nacionais do Japão. Em 19 de junho de 2020 foi realizada uma homenagem ao cantor Chico Buarque. No dia seguinte 20 de junho de 2020, a série "O Que Você Está Lendo?", com a sugestão o estudante de seis anos, Calebe Tedesco Mota. No dia 21 de junho de 2020, mais uma homenagem feita a Machado de Assis.

No Dia Internacional da Música, 21 de junho de 2020, foi celebrada em uma publicação. Em 22 de junho de 2020, a série heróis negros da história do Brasil, trouxe a biografia de Zumbi de Palmares, o líder do quilombo dos Palmares. A segunda publicação do dia é sobre o encontro do Clube de Leitura da Biblioteca do mês de julho. Em 23 de junho de 2020, mais uma da série "O que você está lendo?", com a sugestão com a servidora pública, Rosângela Soares. Em 24 de

junho de 2020, foi publicada uma frase Mario Quintana. Em 25 de junho de 2020 são apresentadas dicas de como realizar brincadeiras juninas. A outra postagem foi sobre "A Vegetariana", o livro escolhido pelo público para o encontro de julho do Clube de Leitura da Biblioteca. No dia 26 de junho de 2020 celebra os 23 anos de Harry Potter, de J. K. Rowling. Em 27 de junho de 2020, a série "O Que Você Está Lendo?", para as crianças a estudante de 8 anos, Rafaela Tedesco Mota.

No dia 27 de junho de 2020, uma homenagem a João Guimarães Rosa. Em 29 de junho de 2020, em celebração, "Dia Internacional do Orgulho LGBTQ+". Em 28 de junho de 2020, a série de heróis da história do Brasil, informa sobre a vida de Dandara, uma guerreira. No dia seguinte, 29 de junho de 2020, em homenagem ao Dia do Dublador, com participação de Philippe Maia. A segunda postagem do dia foi sobre o escritor Antoine de Saint-Exupéry. Em 30 de junho de 2020, a série "O que você está lendo?" com leitores do Distrito Federal e de outros estados do Brasil compartilham livros e histórias. Dessa vez, com a participação do advogado Carlos Frederico de Vasconcelos Vilar. Em 1º de julho de 2020, foi publicada uma frase de John Locke. Em 2 de julho de 2020, dados de que o total de municípios brasileiros que possuem bibliotecas públicas sofreu uma queda de 10%, foram apresentados para os seguidores.

No dia 3 de julho de 2020, dando início a série sobre "Jogos produzidos no DF", o jogo *K-Truck Racer*. A segunda postagem do dia foi sobre Franz Kafka. No dia seguinte 4 de julho de 2020, a série "O que você está lendo?", com a participação de Melissa Rodrigues Nogueira. Em 5 de julho de 2020, com mais uma da série heróis negros da história do Brasil, conta a história da líder do Quilombo de Quariterê, Tereza de Benguela. A segunda postagem foi sobre o escritor Mia Couto. Em 6 de julho de 2020, a publicação explica sobre a Internet Archive, uma biblioteca digital sem fins lucrativos que arquiva livros, filmes, softwares, músicas, sites da Internet e muito mais. A outra postagem em homenagem a Ennio Morricone. No dia 7 de julho de 2020, a série "O que você está lendo?" com a sugestão de leitura da estudante Ana Caroline Rodrigues Vieira.

Em 8 de julho de 2020, a publicação informa a biografia de Jean de La Fontaine. A segunda postagem do dia foi sobre a fábula de La Fontaine, "A formiga e a cigarra". No dia 9 de julho de 2020, é informado aos seguidores sobre o Rolê Cultural, um novo projeto que apresenta a Biblioteca. No dia 10 de julho de 2020, a primeira publicação mostra games clássicos

disponíveis no Internet Archive e a segunda com a biografia Marcel Proust. No dia seguinte 11 de julho de 2020, a série "O que você está lendo?" com a sugestão Laura Rondon Almeida, estudante de 6 anos. Em 12 de julho de 2020, contando a história de Pablo Neruda e a outra publicação série heróis negros da história do Brasil, Francisco José do Nascimento, um líder abolicionista conhecido como o “dragão do mar”. No dia 13 de julho de 2020, Dia do Rock, foram apontadas algumas datas históricas. Em 14 de julho de 2020, com a série "O que você está lendo?" e sugestão do professor Walmy Siqueira.

Em 15 de julho de 2020, homenagem a Henriqueta Lisboa, escritora. No dia 16 de julho de 2020, afirma que de acordo com o estudo realizado pela Universidade de Sussex em 2006 apontam que a leitura é a que mais reduz os níveis de estresse. Em 17 de julho de 2020, a série sobre "Jogos produzidos no DF", trouxe sobre o jogo “Batalha de Superequipes”, criado por Guilherme dos Reis. 18 de julho de 2020, Dia Internacional de Nelson Mandela. No dia 19 de julho de 2020, Dia Nacional do futebol foi celebrado o esporte através da publicação. No dia seguinte, 20 de julho de 2020, série heróis negros da história do Brasil, com a história do escritor, advogado, jornalista e Patrono da Abolição da Escravidão do Brasil: Luiz Gama. A segunda postagem do dia foi sobre o Dia da amizade. Em 21 de julho de 2020, publicação com a biografia de Ernest Hemingay.

Em 22 de julho de 2020 abriu a votação para a escolha do livro a ser lido para o encontro do Clube de Leitura do mês de agosto. O tema da curadoria do mês é: escritores de Língua Portuguesa premiados. No dia 23 de julho de 2020 informa dados da Universidade de Nova York em 2016 sobre a leitura. No dia 4 de julho de 2020 são informados que os Jogos Olímpicos de Tokyo estariam começando hoje, com sua cerimônia de abertura, mas foram adiados devido à pandemia da COVID-19. A segunda publicação do dia foi homenagem Alexandre Dumas, a terceira é uma indicação de filme, as “Carruagens de fogo”. A última publicação analisada foi a do dia 25 de julho de 2020, que comemora o aniversário de um ano do Clube da Leitura. E para celebrar a SECEC criou um material disponível em seu site.

As Hashtags usadas nas publicações: #leitura, #amolerlivros, #estudarsempre, #biblioteca #leitura, #lerliberta, #leitor, #diadelertododia, #literatura #bookstagram, #bibliotecapublica,

#biblioteca, #repost, #lerfazbem, #literaturainfantil, #leiamais, #oquevoceestalendo, #maladolivro, #clubedeleitura.

6.3 A análise do observador

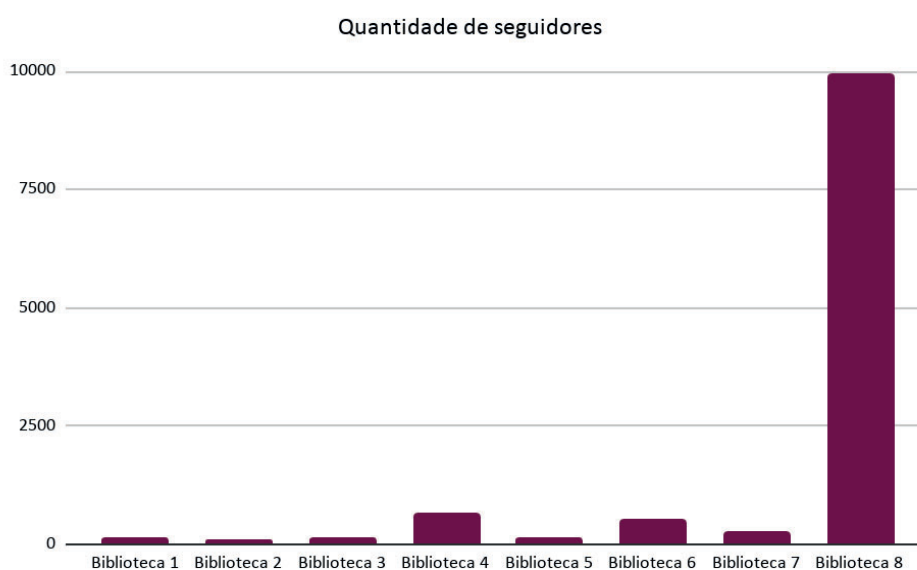
A análise dos perfis das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal no Instagram iniciou em 20 de março de 2020. Ao todo são oito bibliotecas que utilizam esse serviço, a Biblioteca Pública de Taguatinga, Biblioteca Pública de Sobradinho dois, Biblioteca Monteiro Lobato de Santa Maria, Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante, Biblioteca Pública de Águas Claras, Biblioteca Pública de Brasília, Biblioteca Pública de Ceilândia e a Biblioteca Nacional de Brasília. Devido ao Decreto nº 40.509, de 11 de março de 2020, que dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Novo Coronavírus, e dão outras providências, as Bibliotecas fecharam e adotaram a rotina de teletrabalho.

A primeira etapa da análise foi destinada a elaboração de um questionário para as bibliotecas responderem sobre os serviços prestados na rede social, as 11 perguntas, foram divididas entre 5 subjetivas, 5 objetivas e 1 questão de múltipla escolha, desenvolvida com base no modelo de Alcaraz e Puig (2015) que determina as 10 práticas que as bibliotecas deveriam adotar no uso do Instagram.

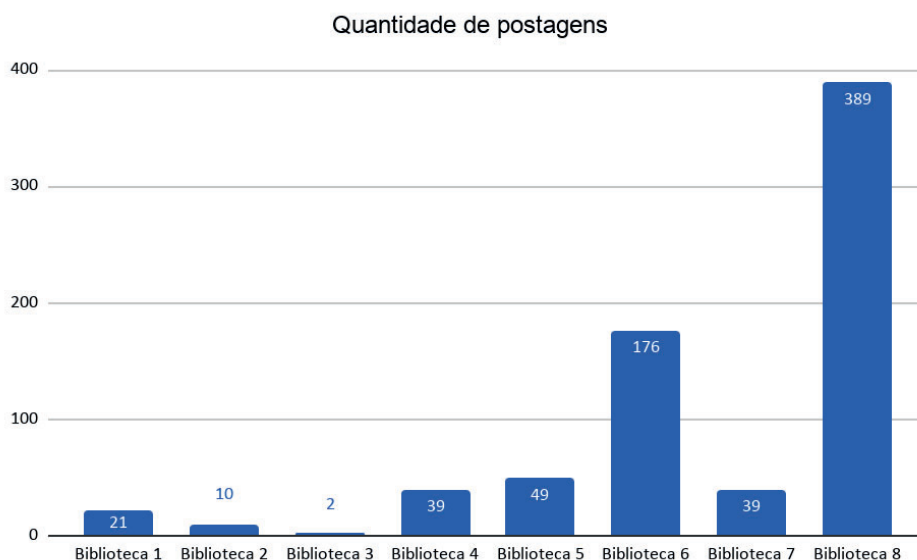
O questionário realizado na plataforma “Formulários Google”, possui uma descrição que explica o seu objetivo na pesquisa, que é identificar como as bibliotecas utilizam o Instagram, o formulário possui uma breve apresentação, no qual é solicitada a participação de cada biblioteca para responder o questionário e foi enviado aos respectivos e-mails informados pelo site oficial da SECEC e também foi enviado pela caixa de mensagem do Instagram, no dia 4 de junho de 2020.

Apenas a Biblioteca 6 respondeu a solicitação confirmando a sua colaboração na pesquisa, mas o questionário não foi respondido. Alguns dias após o envio dos questionários as bibliotecas, foi realizado um reenvio, no dia 22 de junho de 2020 para os e-mails de contato e via Instagram, mas não foi identificada nenhuma resposta.

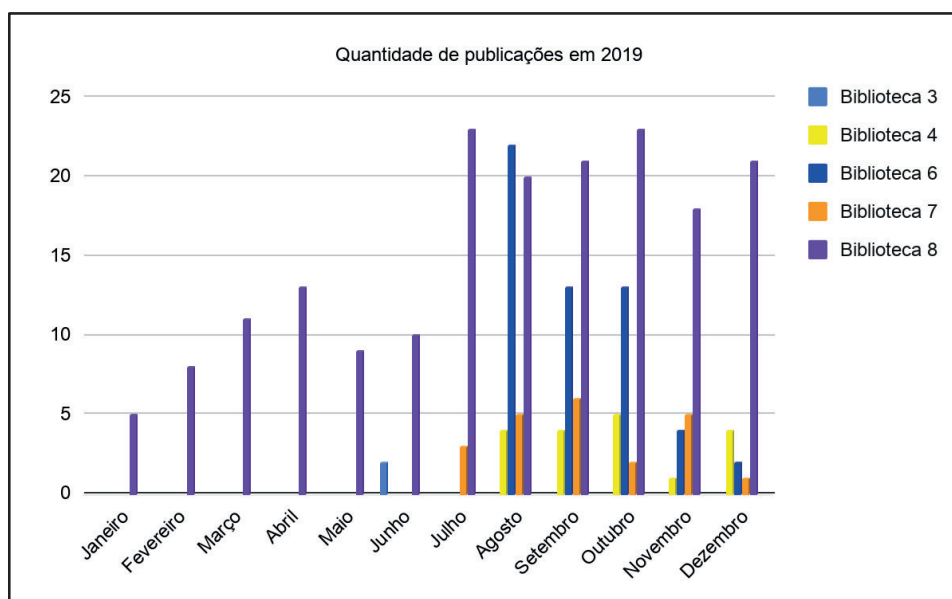
A segunda etapa da análise foi a elaboração de um questionário com 9 questões, sendo 4 discursivas e 3 de múltipla de escolha. A última questão desenvolvida com base no modelo de Alcaraz e Puig (2015). Os critérios utilizados para a criação das questões é a análise de como cada perfil utiliza o Instagram. A pesquisa foi preenchida de acordo com a análise do observador e seus registros, as informações coletadas foram tabuladas em uma planilha no Excel. Logo abaixo está um quadro com a quantificação da análise no período de 20/03/2020 até o dia 25/07/2020. A representação da quantidade de seguidores foi de:



De acordo com a análise, foi constatado que o perfil da Biblioteca 8 no Instagram possui uma grande quantidade de seguidores em comparação às demais bibliotecas, cerca de 9.959 usuários sendo atualizados diariamente com o conteúdo da biblioteca. Logo em seguida está a Biblioteca 4 com 690 seguidores e a Biblioteca 6 com 551. Dentre os perfis que possui menos seguidores está a Biblioteca 2 com 116 seguidores e a Biblioteca 5 com 140. Em relação ao número de publicações foi constatado que:

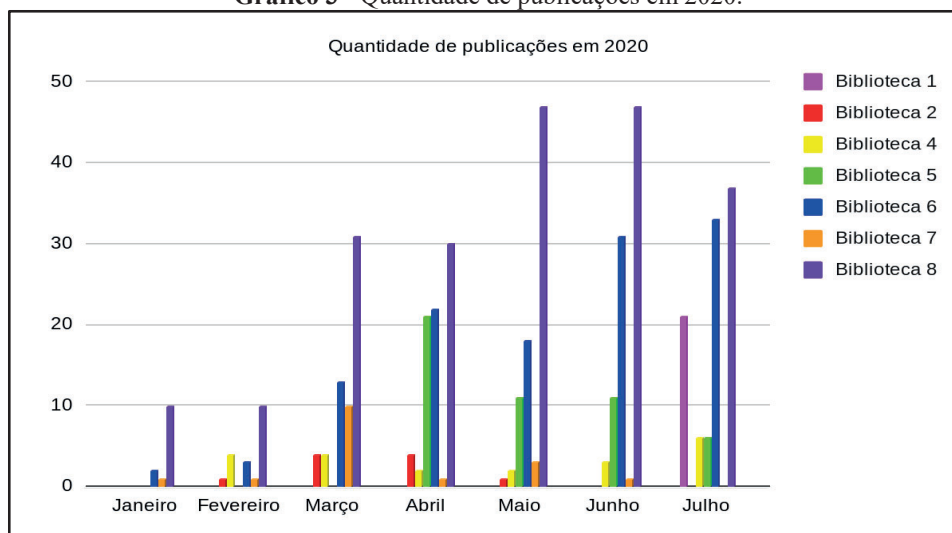


A Biblioteca 8 lidera com cerca de 389 postagens. Em segundo lugar está a Biblioteca 6 com 176 postagens, as duas bibliotecas entraram no Instagram em 2019 e desde então publicam com frequência em seu perfil. Apenas 5 bibliotecas utilizavam o Instagram em 2019. Devido ao Decreto do Governador do Distrito Federal, Ibaneis Rocha foi determinado o fechamento das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal como medida preventiva ao vírus COVID-19. Diante desse cenário, foi observado que a rotina de teletrabalho refletiu nas publicações que aumentaram em 2020. Logo abaixo, os dois gráficos comparam a quantidade de postagens de 2019 em relação a 2020:

Gráfico 2 - Quantidade de publicações em 2019.

Fonte: Elaboração própria

Em 2020, é possível observar que apenas a Biblioteca 3 não utilizou o Instagram, as demais bibliotecas publicaram pelo menos uma vez no ano. A seguir o gráfico:

Gráfico 3 - Quantidade de publicações em 2020.

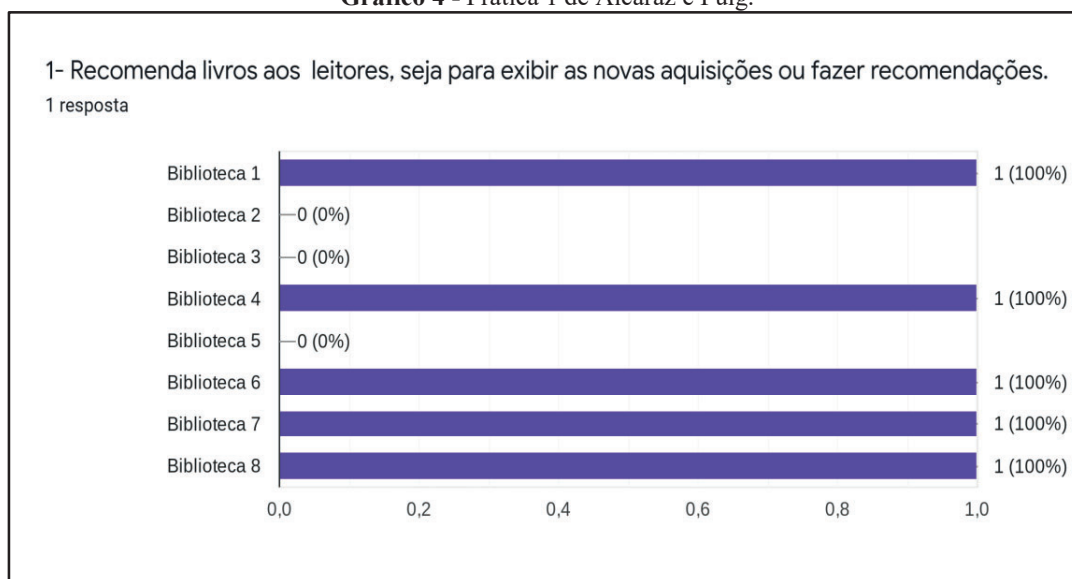
Fonte: Elaboração própria.

A Biblioteca 5 começou a postar no Instagram de 5 de abril de 2020, com uma foto mostra o espaço em que está localizada e dicas de como passar o tempo no isolamento, visto que

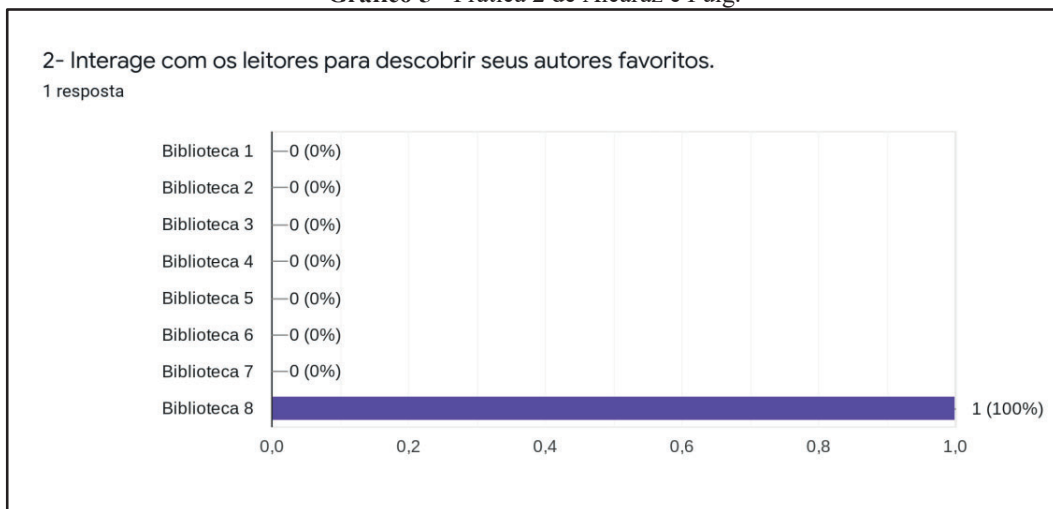
Brasília está seguindo o isolamento em social. Em suas publicações são divulgados cursos e oficinas. A Biblioteca continuou com a programação que iniciou em 2019 e, além disso, a partir de 12 de março de 2020, anunciou que como medida preventiva ao “coronavírus”, e as publicações continuaram, as novidades foram os dados que relatam o estado das bibliotecas e dados sobre como os brasileiros lidam com a leitura e com isso apresentando sugestões e indicações para os seguidores.

Segundo Alcaraz e Puig (2015), há 10 práticas que as bibliotecas devem adotar no Instagram, foram identificados quais são utilizadas pelas bibliotecas, as informações foram coletadas pelo intermédio das respostas do segundo questionário realizado com os critérios a seguir:

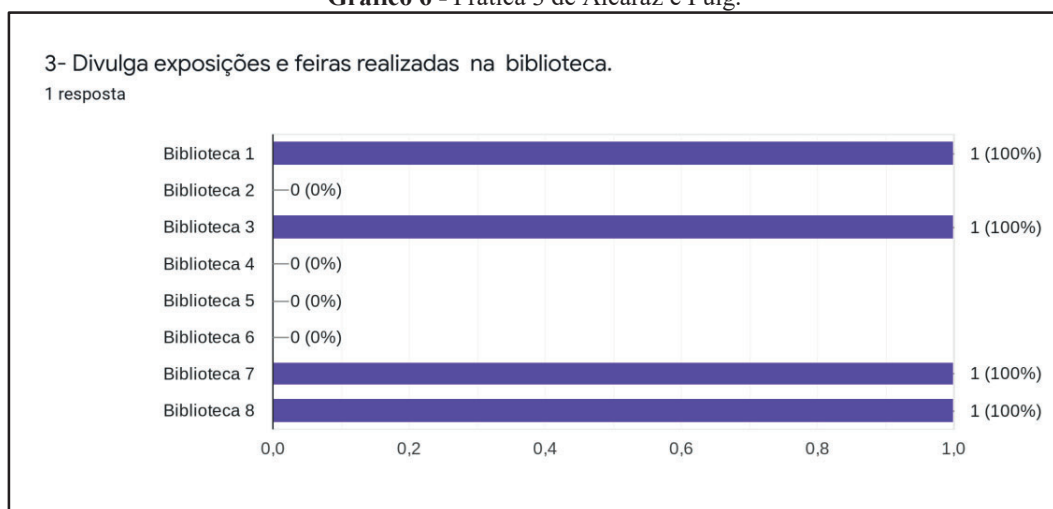
Gráfico 4 - Prática 1 de Alcaraz e Puig.



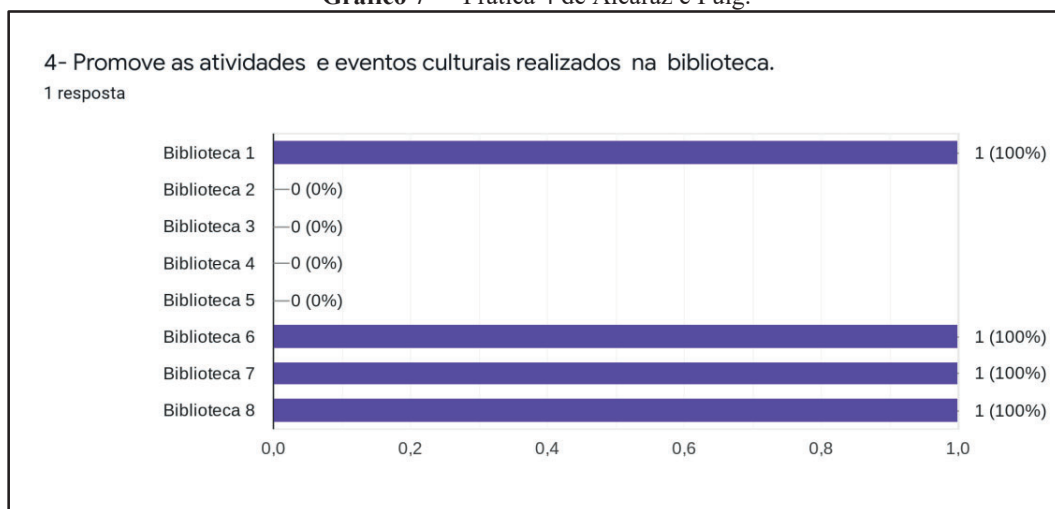
Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 5 - Prática 2 de Alcaraz e Puig.

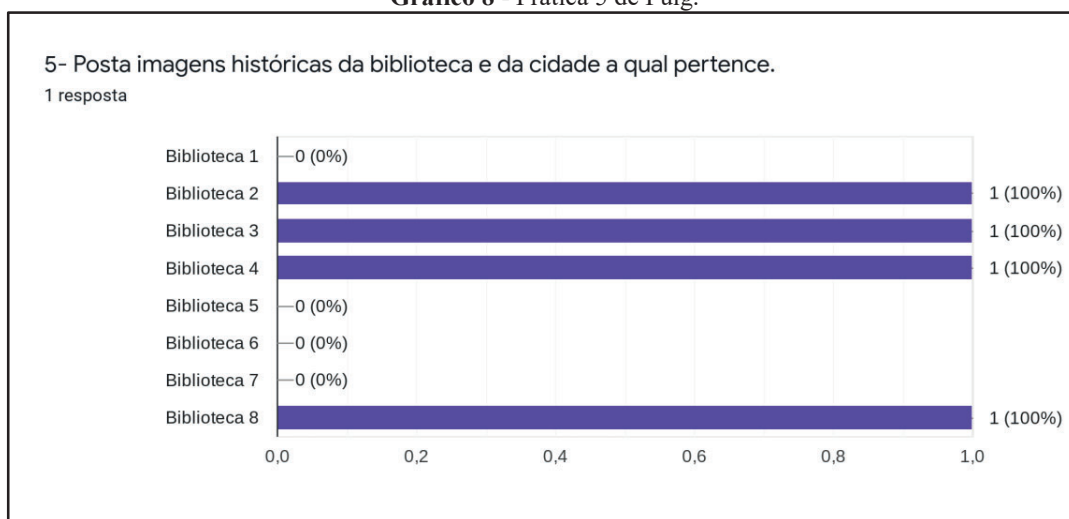
Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 6 - Prática 3 de Alcaraz e Puig.

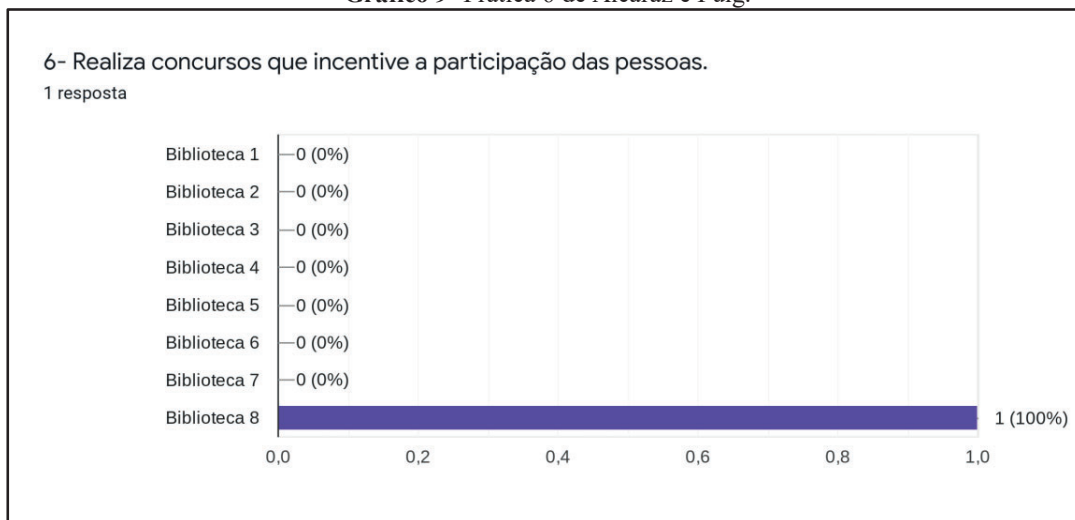
Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 7 - - Prática 4 de Alcaraz e Puig.

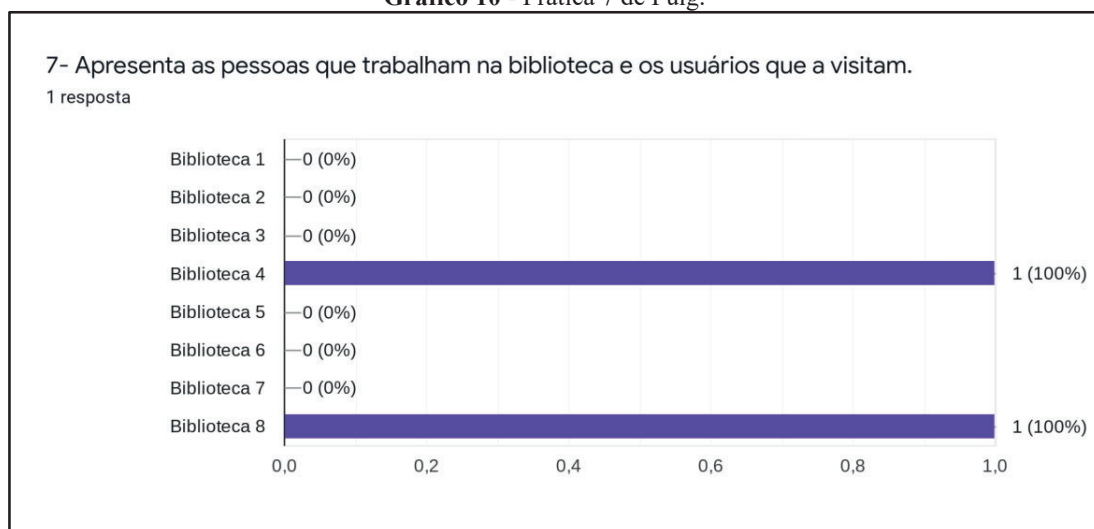
Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 8 - Prática 5 de Puig.

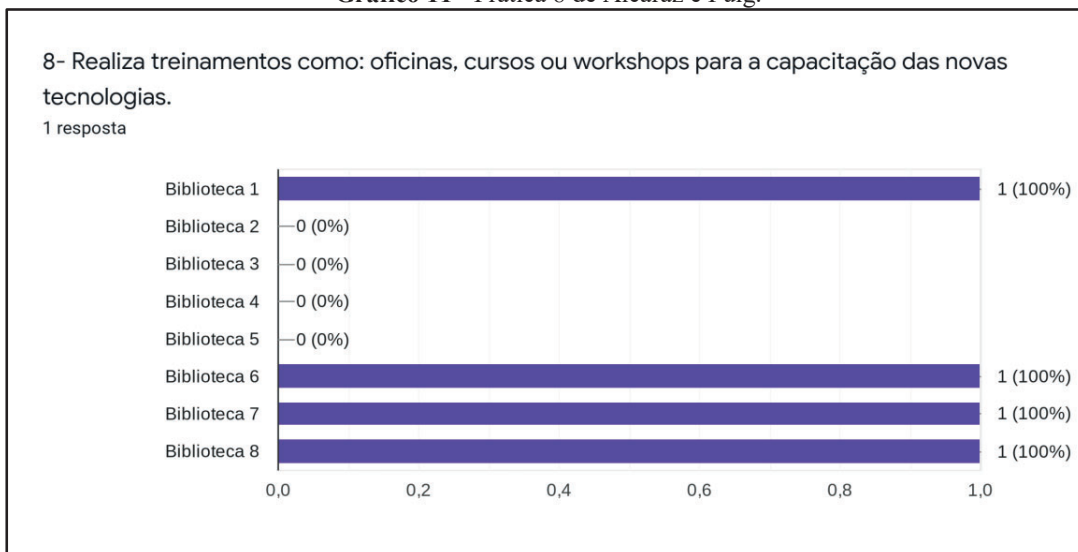
Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 9- Prática 6 de Alcaraz e Puig.

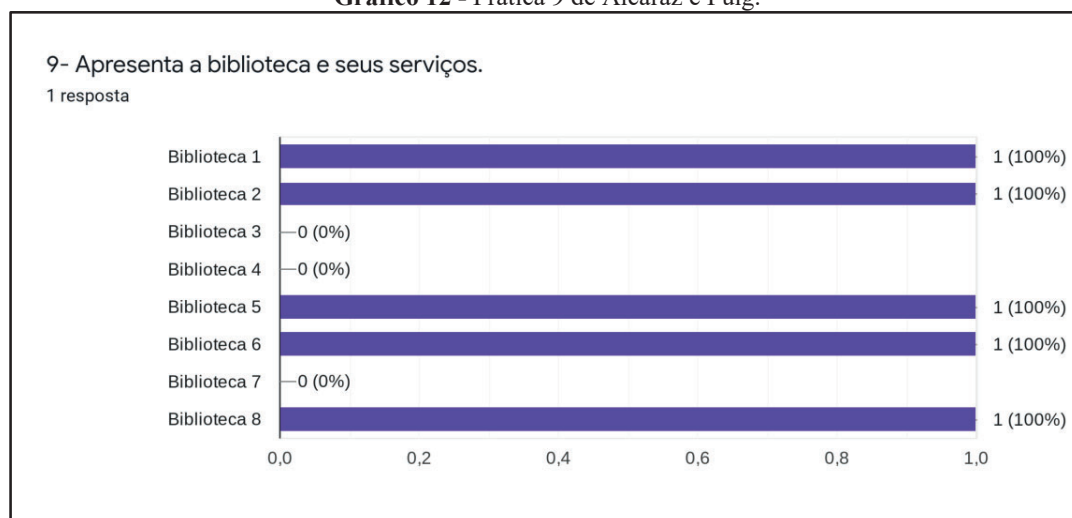
Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 10 - Prática 7 de Puig.

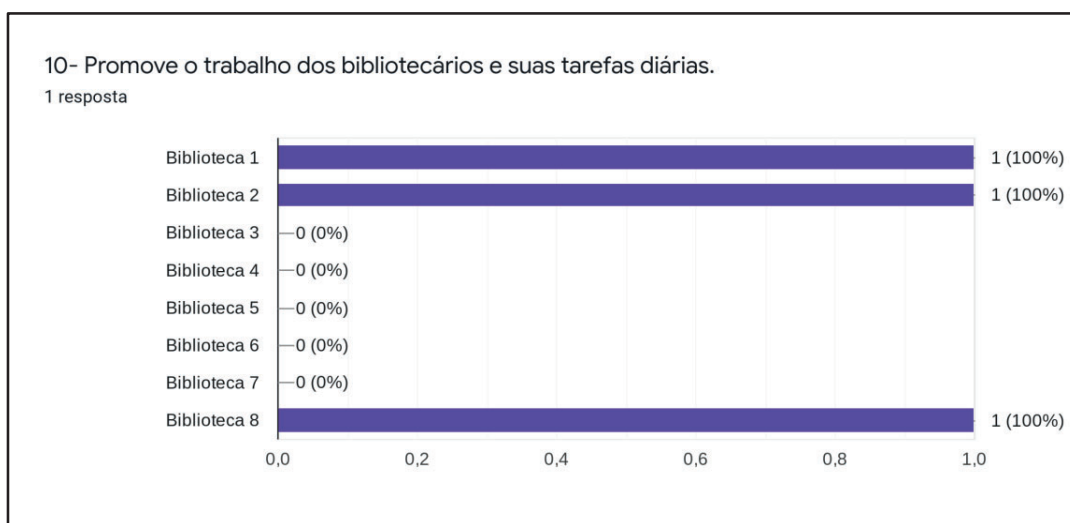
Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 11 - Prática 8 de Alcaraz e Puig.

Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 12 - Prática 9 de Alcaraz e Puig.

Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 13 - Prática 10 de Alcaraz e Puig.

Fonte: Elaboração própria.

A Biblioteca 8 utiliza 100% os critérios em suas publicações, dentre os critérios é a única que interage com os leitores para descobrir seus autores favoritos e realiza concursos que incentive a participação das pessoas. Aproximadamente, 62,5 % das bibliotecas recomendam livros aos leitores ou para exibir as novas aquisições. Cerca de 50% das bibliotecas divulgam exposições e feiras realizadas em seu espaço; promovem as atividades e eventos culturais realizados na biblioteca; postam imagens históricas da biblioteca e da cidade a qual pertence, e realizam treinamentos como: oficinas, cursos ou workshops para a capacitação das novas tecnologias.

Aproximadamente, 25% das bibliotecas apresentam as pessoas que trabalham na biblioteca e os usuários que a visitam, e 62,5% apresentam a biblioteca e seus serviços. A estimativa é que 37,5% promovem o trabalho dos bibliotecários e suas tarefas diárias. Com base na análise é possível identificar outras práticas que são adotadas pelas bibliotecas no Instagram, elas são:

- Avisos e informativos, como o horário de funcionamento.
- Celebração de datas comemorativas.
- Homenagem às pessoas importantes.

- Repostagem de outras páginas, como as parcerias.
- Uso de hashtags.

7. CONCLUSÃO

No levantamento da pesquisa foi apontado que o Distrito Federal possui 26 Bibliotecas Públicas em seu território e identificado que 8 bibliotecas utilizam o Instagram. Além disso, o estudo foi realizado mediante a análise das seguintes bibliotecas: a Biblioteca de Taguatinga, a Biblioteca de Sobradinho 2, a Biblioteca Monteiro Lobato, a Biblioteca Núcleo Bandeirante, a Biblioteca de Águas Claras, a Biblioteca Pública de Brasília, a Biblioteca Pública de Ceilândia e a Biblioteca Nacional de Brasília.

As publicações foram analisadas no período entre 31 de março a 25 de julho de 2020. Desta forma, foram descritas as características das postagens a fim de facilitar a compreensão de seus usos, respondendo assim ao problema de pesquisa. Nessa circunstância, foi observado na pesquisa que a Biblioteca 1, Biblioteca 6 e Biblioteca 8 publicam diariamente, variando as postagens em até duas vezes no mesmo dia. A Biblioteca 5 e Biblioteca 7 publicam semanalmente. A Biblioteca 2 e Biblioteca 4 mantém uma constância menor, mas em média publicam de 15 em 15 dias. E, apenas a Biblioteca 3 não atualizou o Instagram.

Em relação ao número de seguidores, a Biblioteca 8 lidera no Instagram porque possui uma grande quantidade de seguidores em comparação às demais bibliotecas, cerca de 9.959 usuários. Logo em seguida está a Biblioteca 4 com 690 seguidores e a Biblioteca 6 com 551. Dentre os perfis que possui menos seguidores está a Biblioteca 2 com 116 seguidores e a Biblioteca 5 com 140. Já em relação às publicações, a Biblioteca 8 lidera com cerca de 389 postagens. Em segundo lugar está a Biblioteca 6 com 176 postagens, as duas bibliotecas entraram no Instagram em 2019 e desde então publicam com frequência em seu perfil.

É possível constatar que apenas 5 bibliotecas utilizavam o Instagram em 2019. Devido ao Decreto do Governador do Distrito Federal, Ibaneis Rocha no qual foi determinado o fechamento

das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal como medida preventiva ao vírus COVID-19. Diante desse cenário, foi observado que a rotina de teletrabalho refletiu nas publicações que aumentaram em março de 2020.

A Biblioteca 8 foi a pioneira em utilizar o Instagram como ferramenta e publicou pela primeira vez em janeiro de 2019, com uma foto da nova aquisição, a segunda postagem foi realizada no mesmo dia com indicação de leitura. As publicações postadas diariamente são divididas em: avisos e informativos. Além dos anúncios de empréstimos (uma vez por mês são apresentados os 5 livros mais emprestados e a estimativa de livros emprestados no mês referente à publicação). Fotos das coleções e acervo; celebração a datas importantes; homenagens às pessoas importantes.

Além da divulgação do clube da leitura e interação com os usuários que decidem por meio de votação os livros que serão temas das reuniões, eventos e exposições realizados no local. A promoção de oficinas, cursos, palestra também são publicadas na página da biblioteca. O espaço também é utilizado para lançamentos de livros. A biblioteca utiliza o recurso repost, para divulgar outras páginas, com a de outras bibliotecas da rede, a SECEC e até das divulgações do governo.

A Biblioteca 3 entrou na rede social em junho de 2019 e iniciou a atividade publicando duas vezes. A primeira publicação divulgou uma exposição que aconteceu no local e a segunda são fotos da Biblioteca e apresenta sua localização. A Biblioteca 4 iniciou na plataforma em agosto de 2019 com uma publicação exibindo a sala de computadores. As postagens se dividem em incentivo à leitura; apresentação da biblioteca; homenagens às pessoas; celebração às datas comemorativas. E, repostagens de outras páginas seguidas pelas bibliotecas. Além das publicações, a página da Biblioteca posta os informativos e compartilhamento de cursos online disponibilizados por outras Instituições.

A Biblioteca 6 iniciou as publicações em agosto de 2019 que se refere ao espaço e um convite a comunidade. O conteúdo das postagens está dividido em homenagens, celebrações de datas importantes, divulgação de oficinas e projetos realizados no local, e incentivo à leitura com sugestões. Em 2020, as publicações se mantiveram, mas com uma frequência menor.

A Biblioteca 7 iniciou em 22 de julho de 2019 promovendo um evento musical que foi realizada em seu espaço. Entre suas publicações, há a divulgação da coleção infantil, celebração de datas importantes, homenagens às pessoas importantes, sugestão de leitura, As demais publicações são fotos de eventos, tais como as palestras e apresentações musicais. E depois do Decreto no Distrito Federal que suspendeu as atividades em bibliotecas, foram compartilhados todos os informativos para a comunidade que segue a Biblioteca e apoio à conscientização das pessoas sobre o COVID-19 realizada no dia 15 de maio de 2020.

A Biblioteca 2 começou a postar em fevereiro de 2020 avisando sobre o horário de funcionamento. Na segunda publicação apresentou a biblioteca com um convite a comunidade. Entre as publicações, há as sugestões de leitura; homenagens à pessoas importantes; celebrações à datas comemorativas. Na última publicação em maio são postadas fotos dos funcionários e do espaço e um agradecimento à parceria com a Administração Regional.

A Biblioteca 5 começou a postar no Instagram de 5 de abril de 2020, com uma foto mostra o espaço em que está localizada e dicas de como passar o tempo no isolamento, visto que Brasília está seguindo o isolamento em social. Em suas publicações são divulgados cursos e oficinas. A partir de 12 de março de 2020, anunciou que como medida preventiva ao “coronavírus”, e as publicações continuaram, as novidades foram os dados que relatam o estado das bibliotecas e dados sobre como os brasileiros lidam com a leitura e com isso apresentando sugestões e indicações para os seguidores.

Foi constatado, de acordo com análise das publicações que a Biblioteca 8 utiliza 100% os critérios sugeridos pelos autores citados. Aproximadamente 62,5 % das bibliotecas recomendam livros aos leitores ou para exibir as novas aquisições, 50% das bibliotecas divulgam exposições e feiras realizadas em seu espaço, promovem as atividades e eventos culturais realizados na biblioteca, postam imagens históricas da biblioteca e da cidade a qual pertence, realizando treinamentos como: oficinas, cursos ou workshops para a capacitação das novas tecnologias, 25% das bibliotecas apresentam as pessoas que trabalham na biblioteca e os usuários que a visitam, e 62,5% apresentam a biblioteca e seus serviços. A estimativa é que 37,5% promovem o trabalho dos bibliotecários e suas tarefas diárias.

Além disso, as bibliotecas costumam investir em homenagens às pessoas mais importantes e influentes da história. Outro recurso identificado é a repostagem de outras páginas que também é comum, principalmente de parceiros e colegas. E foram observadas que todas as bibliotecas utilizam as hashtags, algumas das bibliotecas utilizam em todas as publicações.

No Instagram é possível divulgar para seus seguidores publicações, dentre os recursos estão às curtidas, stories e hashtags, que possibilitam engajamento das postagens para alcançar mais seguidores na rede social. Além das ferramentas eventuais as bibliotecas utilizam algumas das práticas definidas por Alcaraz e Puig (2015), que foi base para a construção da pesquisa e identificação do conteúdo das publicações. Dentre os serviços oferecidos por meio das postagens um dos mais utilizados é a apresentação da Biblioteca e dos serviços prestados, além de fotos do espaço e localização da instituição assim como informativos e avisos sobre horário de funcionamento da biblioteca.

A pesquisa identificou que biblioteca tradicional está buscando se adaptar ao novo cenário de avanços tecnológicos. A web é considerada um novo espaço de atuação para as bibliotecas, que vem a desenvolver os seus novos serviços. O bibliotecário 2.0 diante das suas atuais competências, está utilizando o uso das redes sociais para realizar o marketing e serviços, como o de web referência, com tudo isso viabilizar a interação com os usuários por meio das redes sociais, visto que é um canal de comunicação que está cada vez maior.

A web referência se caracteriza como a evolução do atendimento tradicional, além dos usuários que frequentam o espaço físico, a tecnologia proporcionou que os usuários online tenham acesso ao mesmo tipo de serviço. Cada perfil analisado no Instagram apresenta suas particularidades de acordo com a perspectiva do seu público. Espera-se que os resultados dessa pesquisa possam inspirar novos estudos considerando os desafios das bibliotecas na web que são a qualidade de serviços prestados e o grande volume de informação produzido no mundo.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Adriana. Instagram: saiba tudo sobre esta rede social!. **Rock content** 2018. Disponível em: <https://rockcontent.com/blog/instagram/>. Acesso em: 12 jul. 2020.

ALCARAZ, R.; PUIG, E. V. Instagram en las bibliotecas: 10 buenas prácticas. **Pinakes**. 2015. Disponível em: <http://www.rubenalcaraz.es/pinakes/redes-sociales/instagram-en-las-bibliotecas-10-buenas-practicas/>. Acesso em: 15 mai. 2020.

ARNAL, D. M. Conceptos de Web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. **El profesional de la información**, v.16, n. 2, p. 95-106, mar./abr., 2007. Disponível em: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2007/marzo/02.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2020.

ARAÚJO, Walqueline Silva; PINHO NETO, Júlio Afonso Sá; FREIRE, Gustavo Henrique Araújo. O uso das mídias sociais pelas bibliotecas universitárias com foco no marketing de relacionamento. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 21, n. 47, p. 2-15, set. 2016. ISSN 1518-2924. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2016v21n47p2/32327>. Acesso em: 15 jun. 2020. doi:<https://doi.org/10.5007/1518-2924.2016v21n47p2>.

ARRUDA, Guilhermina Melo. As práticas da Biblioteca Pública a partir das suas quatro funções básicas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: PUC/RS, 2000. Disponível em: http://www.geocities.ws/biblioestudantes/texto_24.pdf. Acesso em 20 jun. 2020.

BELLARDO, Trudi; WALDHART, Thomas J. Marketing products and services. **Libri**, v. 27, n. 3, p. 181-194, Mar. 1977.

BELLING, Anna, et. al. **Exploring library 3.0 and beyond**. 2010. Disponível em: https://www.libraries.vic.gov.au/downloads/20102011_Shared_Leadership_Program_Presentation_Day_/exploring_library_3.pdf.

BENNET, John. 23 estatísticas incríveis sobre a internet e as redes sociais em 2020. **Blog Wiz case**. 01 de jul. 2020. Disponível em: <https://pt.wizcase.com/blog/23-estatisticas-incriveis-sobre-a-internet-e-as-redes-sociais/>. Acesso em: 12 jul. 2020.

BERNERS-LEE, T. H; J. LASSILA, O. The Semantic Web. **Scientific American**, p. 34-43, Mai. 2001.

BEUTTENMÜLLER, Zailton Frederico. **O Serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da Região Nordeste**. 2003. 127f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia)- Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2003f.

BHATTACHARYA, Anindya. Library 3.0 and its impact on modern library services. **International Journal of Next Generation Library and Technologies**, v.2, n.1, p. 1-12, fev. 2016. Disponível em: <http://www.ijnglt.com/files/Vol%202%20Issue%201/Anindiya.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2020.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na Web 2.0 e Biblioteca 2.0. Collaboration and interaction on Web 2.0 and Library 2.0 p. 191-215. **Revista ACB**, [S.l.], v. 12, n. 2, p. 191-215, nov. 2007. ISSN 1414-0594. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/530>. Acesso em: 08 set. 2020.

BRAYNER, Cristian. Como estão as bibliotecas públicas da capital do país?. **Carta Capital**. Biblio. Brasília. 2019. Disponível em: <https://biblio.cartacapital.com.br/como-estao-as-bibliotecas-publicas-da-capital-do-pais>. Acesso em: 10 de jun. de 2020.

BRASILIA. Decreto nº 40.520, de 14 de março de 2020. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do novo coronavírus, e dá outras providências. **Diário Oficial do Distrito Federal**. Brasília, 2020. Disponível em: http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/ed3d931f353d4503bd35b9b34fe747f2/Decreto_40520_14_03_2020.html. Acesso em: 9 set. 2020.

BRITO, Jorgivânia Lopes; SILVA, Patrícia Maria. A biblioteca 2.0 e suas ferramentas de colaboração e interação: como aplicá-las no fazer bibliotecário?. **Biblionline**, João Pessoa, v. 6, n. 1, 2010. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/4910/3715>.

BURIN, Camila; HOFFMANN, Sandra Gorete. Novas tecnologias nos serviços de Referência em unidades de informação. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO-CBBB, 21., 2005, Curitiba. **Anais eletrônicos**.

CATARINO, Maria Elisabete; BAPTISTA, Ana Alice. Folksonomias: características das etiquetas na descrição de recursos da Web. **Informação & Informação**, Londrina, v. 14, n. esp., p. 46-67, 2009. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/download/3234/3221>.

CARVALHO, Gilberto Vilar de. Biografia da Biblioteca Nacional (1807 a 1990). Rio de Janeiro: Irradiação Cultural, 1994. 225 p.

CASEY, Michael. **LibraryCrunch**: bringing you a library 2.0 perspective. 2006. Disponível em: <http://www.librarycrunch.com/>.

CASTELLS, Manuel. **A Era da Informática**: Economia, Sociedade e Cultura. Rio de Janeiro, Ed. Paz e Vida, 1999.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 10. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2006.

CESARINO, Maria Augusta da Nóbrega (Org.). **Bibliotecas públicas municipais**: orientações básicas. Belo Horizonte: Secretaria de Estado da Cultura, Superintendência de Bibliotecas Públicas, 2007. 223p.

CIPRIANI, F. **Estratégia em mídias sociais**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

COSTA, L. et al. (Coord.). **Redes**: uma introdução às dinâmicas da conectividade e da autoorganização. Brasília: WWF-Brasil, 2003. Disponível em: http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraDownload.do?select_action=&co_obra=6169&co_midia=2.

COSTA, Thaís. Quais são as redes sociais mais usadas no Brasil em 2019?. **Rock content**. 2019. Disponível em: <https://rockcontent.com/br/blog/redes-sociais-mais-usadas-no-brasil/>.

COUTINHO, Clara Maria Pereira; BOTTENTUIT JUNIOR, João Batista. Blog e Wiki: os futuros professores e as ferramentas da Web 2.0. In: IX Simpósio Internacional de Informática Educativa (SIIE 2007), 2007, Porto. **Anais...** Porto - Portugal: Instituto Politécnico do Porto, 2007. p. 199-204.

CRAWFORD, Walt. "Library 2.0 and 'library 2.0'". In: **Cites & insights**, 2006, midwinter, v. 6, n. 2. Disponível em: <http://cites.boisestate.edu/civ6i2.pdf>.

CRUZ, Thayna. **DF conta com 12 bibliotecas públicas com acesso à internet**. 2017. Disponível em: <http://jornalismo.iesb.br/2017/03/28/df-counta-com-12-bibliotecas-publicas-com-acesso-internet/>. Acesso em: 10 de jun. de 2020.

CUNHA, Murilo Bastos. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ciência da Informação**, n. 3, v. 28, 1999.

CUNHA, Murilo Bastos da. Das bibliotecas convencionais às bibliotecas digitais: diferenças e convergências. **Perspectivas em Ciência e Informação**, v. 13, n. 1, p. 2-17, jan./abr. 2008.

DANTAS, Tiago. **"Youtube"**; Brasil Escola. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/informatica/youtube.htm>. Acesso em 28 jun de 2020.

DICKSON, Andrea; HOLLEY, Robert. **Social networking in academic libraries: the possibilities and the concerns**. New Library World, v. 111, n. 11/12, p. 468-479, 2010.

Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/235264541_Social_networking_in_academic_libraries_The_possibilities_and_the_concerns.

DIGITALKS. **Pesquisa mostra como jovens e teens usam o instagram**. 26 de fev. de 2016.

Disponível em: <https://digitalks.com.br/noticias/pesquisamostra-como-jovens-e-teens-usam-o-instagram/>.

DUQUE, Cláudio Gottschalg. **Bibliotecas e Mídias Sociais**. In: Anna Carolina Mendonça Lemos Ribeiro., Pedro Cavalcanti Gonçalves Ferreira. (Org.). **Biblioteca do século XXI desafios e perspectivas**. 1ed.: , 2016, v. , p. 157-176.

ECO, Umberto. **O Nome da Rosa**. Trad. Jorge Vaz de Carvalho. 1983.

FACEBOOK. **Informações sobre a empresa**. Disponível em: <https://about.fb.com/br/company-info/>. Acesso em 14. jun. 2020.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 5.ed. São Paulo: Saraiva, 2006. Disponível em: https://www.academia.edu/28917615/Fachin_fundamentos_de_metodologia.

FARIAS, Fabíola. A biblioteca pública e seu projeto político: entre a conformação e o pensamento. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte , v. 19, n. spe, p. 242-253, Dec. 2014 .

Available from http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362014000500018&lng=en&nrm=iso. access on 09 Sept. 2020.

<https://doi.org/10.1590/1981-5344/2292>.

FERREIRA, Susana; BASTOS; Raquel. **Web 2.0: Recursos Tecnológicos e Formação**. 2006.

Disponível em: <http://www.slideshare.net/susana12345/web-20-recursos-tecnologicos-eformao-susana-ferreira-20061566-raquelbastos-2006289>.

FERREIRA, Marco. **A evolução da web: o que esperar da web 4.0?** Blog Conexões perdidas. Universidade Federal de Juiz de Fora, Minas Gerais. 9 set 2019. Disponível em: <https://www.ufjf.br/conexoesexpandidas/2019/09/09/a-evolucao-da-web-o-que-esperar-da-web-4-0>. Acesso em: 10 jun. 2020.

FIGUEIREDO, N. M. **Serviços de referência & informação**. São Paulo: Polis: APB, 1992.

_____. **Textos avançados em referência & informação**. São Paulo: Polis: APB, 1996.

_____. **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis, 1999.

FLANDOLI, Fabio. **Web 4.0**. 2010. Disponível em: <http://www.luminal.com.br/web4/>.

FONSECA, C. The Insta-Story: A New Frontier for Marking and Engagement at the Sonoma State University Library. **Reference & User Services Quarterly**, v. 58, n. 4, p. 219–226. 2019. Disponível em: <http://search.ebscohost.com.srv-proxy2.library.tamu.edu/login.aspx?direct=true&db=tfh&AN=139336737&site=eds-live>

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à biblioteconomia**. São Paulos: Pioneira, 1992.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FORMIGONI, Larissa Ribeiro. **A Valorização da ferramenta Instagram de acordo com a experiência vivida de seus usuários**. ' 18/09/2018 91 f. Mestrado em ADMINISTRAÇÃO Instituição de Ensino: UNIVERSIDADE DO VALE DO ITAJAÍ, Itajaí Biblioteca Depositária: Biblioteca da UNIVAL.

FREIRE, J. **Redes sociais: modelos organizativos o servicios digitales?** In: El Profesional de La Información, Barcelona, v. 17, n. 6, p. 585-588, nov./dez. 2008.

FREITAS, Marília; NUNES, Patrícia; CAVALCANTE, Raphael. As Bibliotecas Públicas do Distrito Federal. **REVISTA ELETRÔNICA DA ABDF**, v. 1, n. 1, p. 13-20, 22 dez. 2019.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. Coordenadoria do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. **Biblioteca pública: princípios e diretrizes**. 2. ed. rev. Rio de Janeiro, 2010. Disponível

em:

https://www.bn.gov.br/sites/default/files/documentos/miscelanea/2015/bibliotecapublica_principiosdiretrizes_edicao2.pdf.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL (Brasil). **Histórico**. [Rio de Janeiro]. Site. Disponível em: https://www.bn.gov.br/sobre-bn/historico?fbclid=IwAR0XooPNJIAO5Cb-Q8TIRo-vPPAoJ8LGCWWZY6_EGLGkcr93s0_rTYuk1e0. Acesso em: 23 jul. 2020.

GARCIA, Isabelle Oliveira dos Santos. **Bibliotecas no Instagram: um estudo sobre o uso do aplicativo por unidades de informação**. Rio de Janeiro, UFRJ, 2017.

GARCIA, J. C. R. **Preservação das memórias: marca da biblioteconomia**. Informação & Sociedade, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 7-10, jul./dez. 2005.

GARCIA, Thais Xavier. **Tecnologias Web 2.0 em unidades de informação: serviços disponibilizados na biblioteca 2.0**. 2009. 123 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Curso de Biblioteconomia, Departamento de Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009. Disponível em: <http://www.cin.publicacoes.ufsc.br/tccs/cin0041.pdf>.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOMES, Maria João; **Blogs: um recurso e uma estratégia pedagógica**. In: VII Simpósio Internacional de Informática Educativa-SIIE05, 2005. Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/4499/1/Blogs-final.pdf>.

GOMES, Sônia de Conti. **Bibliotecas e sociedade na primeira república brasileira: fatores sócio-culturais que atuaram na criação e instalação de bibliotecas de 1890 a 1930**. Belo Horizonte, 1981. 113 f.> Dissertação [Mestrado em Administração de Bibliotecas] – Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais.

IFLA. Manifesto IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas: 1994.

IMME, Amanda. As redes sociais mais usadas no Brasil. **Recursos digitais**. 21 de janeiro de 2020. Disponível em: <https://resultadosdigitais.com.br/blog/redes-sociais-mais-usadas-no-brasil/>.

INSTAGRAM. Sobre o Instagram. 2020. Disponível:<https://about.instagram.com/>. Acesso em 14 jun. 2020.

INSTAGRAM BUSINESS. **Instagram para empresas**. 2020. Disponível em:https://business.instagram.com/?locale=pt_BR. Acesso em 14 jun 2020.

JESUS, Deise Lourenço de; CUNHA, Murilo Bastos da. Produtos e serviços da web 2.0 no setor de referência das bibliotecas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 17, n. 1, p. 110-133, dez. 2011. ISSN 19815344. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/885>. Acesso em: 08 set. 2020.

JOE, J. & KNIGHT, E. Social Media for Communication and Instruction in Academic Libraries. Hershey, PA: Information Science Reference. 2019.

JORGE, Pablo Diego Silva de Souza; RIBEIRO, Marcos Maurilio. Ferramentas 2.0 e bibliotecas universitárias brasileiras: levantamento de uso e implicações. **AtoZ: novas práticas em informação e conhecimento**, [S.l.], v. 2, n. 1, p. 22-33, aug. 2013. ISSN 2237-826X. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/41317/25251>. Acesso em: 13 jul 2020. doi:<http://dx.doi.org/10.5380/atoz.v2i1.41317>.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LE MOS, André; PALÁCIO S, Marcos. **As janelas do Ciberespaço**. Porto Alegre: Sulina. 2001.

LIRA, A. L. L.; ARAÚJO, E. G. Instagram: do clique da câmera ao clique do consumidor. In: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO NA REGIÃO NORDESTE, 17., 2015, Natal. **Anais...** Natal: INTERCOM, 2015, p. 01-15 Disponível em: <http://www.portalintercom.org.br/anais/nordeste2015/resumos/R47-2744-1.pdf>.

MACEDO, Neusa Dias de. Em busca de diretrizes básicas para o serviço de referência e informação para bibliotecas brasileiras. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v.17, n.3/4, p.61-70, jul./dez., 1984.

MADRUGA, Roberto. **Marketing de Relacionamento e CRM o aulo**: Atlas, 2006.

MANESS, Jack M. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Inf.&Soc.: Est., João Pessoa**, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007.

MARCONDES, Carlos H.; MENDONÇA, Marília A. R.; CARVALHO, Suzana M. H. de. Serviços via web em bibliotecas universitárias brasileiras. In: CINFORM, 6., 2005. Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador, BA: CINFORM, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/pci/v11n2/v11n2a03.pdf>.

MARTELETO, Regina Maria. Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ci. Inf.** v.30 n.1 Brasília jan./abr. 2001.

MARTIN, Nicole. **How social media has changed how we consume news**. Forbes, Estados Unidos. 30 nov. 2018. Disponível em: <https://www.forbes.com/sites/nicolemartin1/2018/11/30/how-social-media-has-changed-how-we-consume-news/#1b1c704f3c3c>.

MELO, Thaynara. **Rede de Bibliotecas Públicas do DF: um sistema que já nasceu falido**. Congresso em foco, Brasília, 18 abr. de 2019. Disponível em: <https://congressoemfoco.uol.com.br/opiniao/colunas/rede-de-bibliotecas-publicas-do-df-um-sistema-que-ja-nasceu-falido>. Acesso em: 10 de jun. de 2020.

MILANESI, Luís. **O que é biblioteca**. 5. ed. São Paulo: Brasiliense, 1983.

MIRANDA, Antônio. **Biblioteca Nacional de Brasília: do pesadelo ao sonho**, 2004. Disponível em: http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/biblioteca_nacional_brasilia.html.

MIRANDA, Antonio. Sociedade da informação: globalização, identidade cultural e conteúdos. **Ci. Inf.** [online]. 2000, vol.29, n.2, pp.78-88.

MORAN, José Manuel. **Novos desafios na educação: a Internet na educação presencial e virtual.** 2015.

NESTA, F.; MI, J. **Library 2.0 or Library III: returning to leadership.** *Library Management*, v. 32, n. 1/2, p. 85-97, 2011. Disponível em: . Acesso em: 10 maio 2020.

NEWMAN, Nic et al. **Reuters Institute: Digital News Report 2020.** Reuters Institute for the Study of Journalism. 2020. Disponível:
https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/2020-06/DNR_2020_FINAL.pdf.

OLIVEIRA, A. M. de. A internet como ferramenta Marketing nas Bibliotecas nas Bibliotecas. **In: Informação & Informação. Londrina**, v. 7, n. 2, p. 105-112, jul./dez. 2002.

OLIVEIRA, Nirlei Maria; BERTHOLINO, Maria Luzia Fernandes. Usuários remotos e serviços de referência (SR(s)) disponíveis nas home pages das bibliotecas universitárias. **In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**, 2000.

OLSON, P. **Facebook Closes \$19 Billion WhatsApp Deal.** *Forbes*, Oct 6, 2014. Disponível em:
<https://www.forbes.com/sites/parmyolson/2014/10/06/facebook-closes-19-billionwhatsapp-deal/#5cc2a5bf5c66>. Acesso em: 12 mar 2019.

O'REILLY, Tim. **What is Web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software**. s.l. O'Reilly Publishing, 2005.

OTTONI, Heloisa Maria. Bases do marketing para unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n.2, 1995.

PALETTA, Francisco Carlos. Informação e conhecimento na Web 3.0: biblioteca digital. **Anais.. Londrina**: [s.n.], 2019.

PARTRIDGE, Helen; LEE, Julie; MUNRO, Carrie. **Becoming “librarian 2.0”: the skills, knowledge, and attributes required by library and information science professionals in a web 2.0 world (and beyond).** *Library Trends*, v.59, n.1-2, p.315-335, 2010.

PASSARELLI, Brasilina. A aprendizagem on-line por meio de comunidades virtuais de aprendizagem. **In: [S.l: s.n.], 2009.**

PIMENTA, Márcia Teresa da Rocha. Internet: fator de apoio ou promessa de enfraquecimento do serviço de referência em bibliotecas? In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 20, 2002, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza, 23 a 28 jun. 2002. 10p. 1 CD-ROM. PROSSIGA. O que são bibliotecas virtuais.

PINHO, J. B. **Jornalismo na internet: planejamento e produção da informação online.** São Paulo. Summus, 2003.

PINTO, A. A. Os serviços de referência: mudanças, desafios e oportunidade na sociedade da informação. In: RIBEIRO, A. C. M. L.; FERREIRA, P. C. G. **Biblioteca do século XXI: desafios e perspectivas.** Brasília: Ipea, 2017. cap. 10, p. 353, p. 242- 279.

PORTUGAL, Silvia. **Contributos para uma discussão do conceito de rede na teoria sociológica.** Disponível em: <http://www.ces.uc.pt/publicacoes/oficina/271/271.pdf>.

PRADO, Jorge Moisés Kroll do; CORREA, Elisa Cristina Delfini. Bibliotecas universitárias e presença digital: estabelecimento de diretrizes para o uso de mídias sociais. **Perspect. ciênc. inf., Belo Horizonte**, v. 21, n. 3, p. 165-181, Set. 2016 .

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet.** Porto Alegre: Sulina, 2009.

RIBEIRO, Adriana; LEITE, Ramon; LOPES, Humberto Elias. Análise do uso das redes sociais em bibliotecas universitárias brasileiras. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 12, n. 3, p. 5-27, set./dez. 2014.

RODRIGUES, Ana Filipa. **As estratégias de comunicação das marcas criadas em contexto online na rede social Instagram.** 2018.

ROLDÃO, Marta Alexandra Sousa. **O que leva os utilizadores das redes sociais a partilhar e a publicar? Um estudo comparativo: Facebook e Instagram.** Dissertação de Mestrado em

Marketing. Faculdade de economia da universidade de coimbra. 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10316/84694>.

ROSTIROLLA, G. **Gestão do conhecimento no serviço de referência em bibliotecas universitárias**: uma análise com foco no processo de referência. 2006. Mestrado (Dissertação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

ROZSA, Vitor; DUTRA, Moisés Lima; GODOY VIERA, Angel Freddy. Aplicação de Tecnologias da Web Semântica em Motores de Busca na Internet. **Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información**, [S.l.], v. 33, n. 78, p. 165-191, mar. 2019. ISSN 2448-8321. Disponível em: <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/57977>. Acesso em: 13 sep. 2020
doi:<http://dx.doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.78.57977>.

ROWLEY, J. **Information marketing**. 2006. Disponível em: <http://ebookcentral.proquest.com>.

SAÉZ, E. E. **Marketing concepts for libraries and information services**. London: Facet Publishing, 2002.

SANTOS, Plácida L. V. A. C, ALVES, Rachel C. V. Metadados e Web Semântica para estruturação da Web 2.0 e Web inteligente. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, v.10, n.6, dez/09.

SANTOS, Sara Azevedo Guimarães. **As redes sociais no sistema de bibliotecas da UFMG**.

Trabalho de Conclusão de Curso - Universidade Federal de Minas Gerais. Brasil. 2019.

Disponível

em:<<https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/31293/1/As%20redes%20sociais%20no%20sistema%20de%20bibliotecas%20da%20UFMG.pdf>>.

SAYÃO, Luís Fernando. Uma Arquitetura genérica para sistema de biblioteca digital como pretexto para criação de uma agenda de pesquisa. **Ci. Inf**, Brasília, v. 2, n. 1, p.173-198, jan./dez. 2009.

SEBRAE. Instagram para empresas: 10 dicas para promover seu negócio. 2020. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/al/artigos/10-dicas-para-promover-o-seu-negocio-no-instagram,e11da535c0597510VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acesso em: 20 jun. 2020.

SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA E ECONOMIA CRIATIVA DO DISTRITO FEDERAL. **Biblioteca Nacional de Brasília**. [Brasília]. Site. Disponível em: <http://www.cultura.df.gov.br/3746-2>. Acesso em: 20 jun. 2020.

SERRA, Liliana Giusti. Web e biblioteca: 2.0 ou 3.0? 2014. **INFOhome**. Disponível em: https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=806. Acesso em: 10 de jun. de 2020.

SEWARD, Zachary M. (25 de julho de 2007). Judge Expresses Skepticism About Facebook Lawsuit. The Wall Street Journal. Disponível em: <https://www.wsj.com/articles/SB118539991204578084>.

SILVA, Edna Lúcia da.; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC/PPGEP/LED, 2000, 118p.

SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. **Bibliotecários especialistas: guia de especialidades e recursos informacionais**. Brasília: Thesaurus, 2005.

SILVA, Rafael Rodrigues da. 15 anos do Orkut, a rede social que ensinou a uma geração o que é a internet. **Canaltech**, 2019. Disponível em: <https://canaltech.com.br/redes-sociais/15-anos-do-orkut-a-rede-social-que-ensinou-a-uma-geracao-o-que-e-a-internet-131441/>.

SILVA, Vanessa Barbosa da; SOUZA, Daniel Armando de. Considerações sobre a implantação do sistema de bibliotecas públicas do Distrito Federal. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, n. 1, v. 8, p. 35-50, 2012.

SILVEIRA, Fabrício José Nascimento da. Biblioteca como lugar de práticas culturais: uma discussão a partir dos currículos de Biblioteconomia no Brasil. **Perspect. ciênc. inf. [online]**. 2008, vol.13, n.2 [cited 2020-07-14], pp.243-244. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-

99362008000200019&lng=en&nrm=iso. ISSN 1981-5344. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-99362008000200019>.

SIQUEIRA, J. C. Biblioteconomia, documentação e ciência da informação: história, sociedade, tecnologia e pós-modernidade. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 15, n. 3, p. 52-66, set./dez. 2010.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. **Histórico**. Brasília. Site. Disponível em: <http://snbp.cultura.gov.br/sobre/historico/>. Acesso em: 20 jun. 2020.

SISTEMA NACIONAL DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS. **Informações das Bibliotecas Públicas**. Brasília. Site. Disponível em: <http://snbp.cultura.gov.br/bibliotecaspublicas/>. Acesso em: 20 jun. 2020.

SOUZA, Belisa Frangione Vieira. A utilização do Facebook pela imprensa: o Jornal do Carro e a Revista O Mecânico. Dissertação (Mestrado) – Faculdade Cásper Líbero. Brasil. 2015.

Disponível em: <https://casperlibero.edu.br/wp-content/uploads/2015/04/BELISA-FRANGIONE-VIEIRA-DE-SOUZA.pdf>. Acesso em: 08 set. 2020.

STRECK, Melissa; PELLANDA, Eduardo. Instagram como interface da comunicação móvel e ubíqua. **Sessões do Imaginário**, v. 22, n. 37, 2017. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/famecos/article/view/28017>.

TAYLOR, Robert S. Question-Negotiation and Information Seeking in Libraries. **College & Research Libraries**, [S.l.], v. 29, n. 3, p. 178-194, apr. 1968. ISSN 2150-6701. Available at: <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/12027>. Date accessed: 13 July 2020. doi:https://doi.org/10.5860/crl_29_03_178.

TAYLOR AND FRANCIS GROUP. **Use of social media by the library**: Current practices and future opportunities. 2014.

TAMMARO, Ana Maria; SALARELLI, Alberto. **A biblioteca digital**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

TANCER, B. **Click ideias surpreendentes para os negócios e para a vida**. São Paulo: Globo, 2009.

THE SUNDAY INDIAN. **And Facebook begins**. 18 de maio de 2012. Disponível em: <http://www.thesundayindian.com/en/photo-albums/241/>.

TOMÁEL, M. I., MARTELETO, R. M. Redes Sociais: posições dos atores no fluxo da informação. Enc bibli.: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf., Florianópolis, n. esp., p. 75-91, 2006.

WAL, T. V. **A stale state of tagging**. 2007. Disponível em: <http://www.vanderwal.net/random/>. Acesso em: 15 de jun. 2020.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3.ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2000.

WHATSAPP. Sobre o WhatsApp. 2020. Disponível em: https://www.whatsapp.com/about/?lang=pt_br. Acesso em: 08 jun. 2020a.

WHATSAPP. Recursos. 2020. Disponível em: <https://www.whatsapp.com/features/>. Acesso em: 08 jun. 2020b.

WHATSAPP. Business. 2020. Disponível em: <https://www.whatsapp.com/business/>. Acesso em: 08 jun. 2020c.

VIDOTTI, Aparecida Borsetti Gregorio, LANZI, Lucirene Andréa Catini, FERNEDA, Edberto. A mediação da informação aliada ao uso das tecnologias da informação e comunicação em uma biblioteca escolar. **Informação e Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 117-137, maio/ago. 2014.

VIEIRA, David Vernon; BAPTISTA, Sofia Galvão; CERVERÓ, Aurora Cuevas. As competências profissionais do bibliotecário 2.0 no espaço da biblioteca universitária: discussão da prática. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 23, n. 2, p. 45-58, maio/ago. 2013. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/15644>.

YAMASHITA, D. S.; CASSARES, N. C.; VALENCIA, M. C. P. **Capacitação do bibliotecário no uso das redes sociais e colaborativas na disseminação da informação**. CRB8 Digital, v. 5, n. 1, 2012. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/9819>.

ANEXO A - QUESTIONÁRIO 1

Apresentação do primeiro questionário

Prezado Senhor (a),

Sou estudante de Biblioteconomia pela Faculdade de Ciência da Informação na Universidade de Brasília e estou fazendo o trabalho de conclusão de curso. A minha pesquisa tem como tema principal “Como as Bibliotecas Públicas do Distrito Federal estão utilizando o Instagram”. Diante disso, gostaria de solicitar a sua colaboração para responder algumas questões que vão auxiliar no meu trabalho.

O questionário pode ser respondido por meio do formulário no Google, cujo link é <https://forms.gle/X2Gz1t4sDbnHda9FA>. Agradeço antecipadamente o compartilhamento de informações da sua biblioteca,

Cordialmente,

Aline Mesquita Almeida.

Nome:

Como as Bibliotecas Públicas do Distrito Federal utilizam o Instagram?

Descrição:

O questionário foi criado por Aline Almeida, é parte da pesquisa desenvolvida no Trabalho de Conclusão de Curso pelo título de bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília.

1- Qual é o nome da Biblioteca? (Incluir o local que pertence)

2- Qual é o seu nome? Que função exerce na Biblioteca?

3- Além do Instagram, quais são as redes sociais utilizadas pela Biblioteca?

() Facebook () Twitter () LinkedIn

4- Em qual período foi criado o perfil da Biblioteca no Instagram?

☐ 2010 - 2013 ☐ 2014 - 2017 ☐ 2018 - 2020

5- Com que frequência o perfil da Biblioteca é atualizado no Instagram?

☐ diariamente ☐ semanalmente ☐ quinzenalmente ☐ mensalmente

6- Quem é responsável pela atualização do perfil da Biblioteca no Instagram?

☐ Bibliotecário ☐ Auxiliar ou técnico em biblioteca ☐ Estagiário ☐ Outro

7- Quais são os objetivos que a Biblioteca pretende alcançar com o uso do Instagram? Esses objetivos foram alcançados? Se a resposta for sim, cite um exemplo.

8- É realizada alguma avaliação pela Biblioteca quanto ao uso do Instagram?

9- Quais são os principais desafios que a Biblioteca enfrenta com o uso do Instagram? Possui alguma estratégia para aperfeiçoar o uso da rede social?

10- Você observa que o Instagram utilizado pela biblioteca melhorar a comunicação através da interação e colaboração dos usuários, como o uso de: comentários, sugestões ou críticas?

11- De acordo com Alcaraz e Puig (2015), existem 10 práticas que a Biblioteca deve adotar no Instagram. Assinale abaixo quais dessas práticas são utilizadas:

☐ Recomendar livros aos leitores ou para exibir as novas aquisições.

☐ Interagir com os leitores para descobrir seus autores favoritos.

☐ Divulgar exposições e feiras realizadas na biblioteca.

☐ Promover as atividades e eventos culturais realizados na biblioteca.

☐ Postar imagens históricas da biblioteca e da cidade a qual pertence.

☐ Realizar concursos que incentive a participação das pessoas.

- () Apresentar as pessoas que trabalham na biblioteca e os usuários que a visitam.
- () Realizar treinamentos como: oficinas, cursos ou workshops para a capacitação das novas tecnologias.
- () Apresentar a biblioteca e seus serviços.
- () Promover o trabalho dos bibliotecários e suas tarefas diárias.

ANEXO B - QUESTIONÁRIO 2

Apresentação do segundo questionário

O questionário foi criado por Aline Almeida, é parte da pesquisa desenvolvida no Trabalho de Conclusão de Curso pelo título de bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília.

Nome:

As 10 práticas que as bibliotecas devem adotar no Instagram, segundo Alcaraz e Puig (2015).

Descrição:

O questionário foi criado por Aline Almeida, é parte da pesquisa desenvolvida no Trabalho de Conclusão de Curso pelo título de bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília.

- 1- Qual biblioteca recomenda livros aos leitores, seja para exibir as novas aquisições?
- 2- Qual biblioteca interage com os leitores para descobrir seus autores favoritos?
- 3- Qual biblioteca divulga exposições e feiras realizadas na biblioteca?
- 4- Qual biblioteca promove as atividades e eventos culturais realizados na biblioteca?
- 5- Qual biblioteca posta imagens históricas da biblioteca e da cidade a qual pertence?
- 6- Qual biblioteca realiza concursos que incentive a participação das pessoas?
- 7- Qual biblioteca apresenta as pessoas que trabalham na biblioteca e os usuários que a visitam?
- 8- Qual biblioteca realiza treinamentos como: oficinas, cursos ou workshops para a capacitação das novas tecnologias?
- 9- Qual biblioteca apresenta a biblioteca e seus serviços?
- 10- Qual biblioteca promove o trabalho dos bibliotecários e suas tarefas diárias?